التركيز طريقك للنجاح

قواعد شفرة النجاح

■■



التركيز طريقك للنجاح

قواعد شفرة النجاح

تامر محمد



للنشر والتوزيع

الناشـــر



للنشر والتوزيع
3 ميدان عرابى - القاهرة
تليفون: 01223877921 - 01112227423
فاكس: 20225745679+
darelhorya@yahoo.com

التنفيذ الفنى



رقم الإيداع: 15928/2013
الترقيم الدولى: 978-977-746-000-2



«الأَمَلُ هو الرجاء، وتأمَّلَ الشىء نظر إليه مستبينا له».

(مختار الصحاح١/ ١٠).

وقال ابن منظور (التَّأَمُّلُ:التَّثَبُّت، وتأمَّلت الشىءَ أَى نظرت إليه مُستثْبِتاً له. وتَأَمّل الرجلُ: تَثَبَّت فى الأَمر والنظر)

(لسان العرب١١/٢٧).

وقد ورد التأمل فى القرآن الكريم فى مواضع كثيرة. قال تعالى **﴿أَفَلا يَنظُرُونَ إِلَى الإِبِلِ كَيْفَ خُلِقَتْ وَإِلَى السَّمَاء كَيْفَ رُفِعَتْ وَإِلَى الجِبَالِ كَيْفَ نُصِبَتْ وَإِلَى الأَرْضِ كَيْفَ سُطِحَت﴾**.

(الغاشية: ٢٠).

فوائد التأمل: إن التأمل سبيل الإيمان قال تعالى﴿أَوَلَمْ يَرَ الَّذِينَ كَفَرُوا أَنَّ السَّمَوَاتِ وَالأَرْضَ

كَانَتَا رَتْقًا فَفَتَقْنَاهُمَا وَجَعَلْنَا مِنَ الْمَاءِ كُلَّ شَيْءٍ حَيٍّ أَفَلا يُؤْمِنُونَ﴾. «الأنبياء:٣٠».

إن التأمل يقود للتفكير بأسرار الخلق وبحقيقة هذه الحياة الدنيا، وبعظمة الخالق، ويساعد على الفهم الأعمق للحياة،كما أنه وسيلة مدهشة لصفاء الذهن وتركيز الانتباه، ويعزز الصحة العقلية والبدنية والنفسية، كما تؤكد الشواهد أن ممارسة التأمل تقضى على الأرق والقلق.

فن التأمل:

إن معظم تدريبات التأمل بالغة البساطة، فما عليك إلا أن توجّه انتباهك إلى شيء واحد لكى تُعمّق معرفتك باللحظة الراهنة، وتختار مكان مناسب يساعدك على تهدئة العقل، حاول النظر نحو شيء أو موقع محدد، بحيث يكون الجسم فى وضع الجلوس المريح لك، واتّبع الإرشادات التالية:

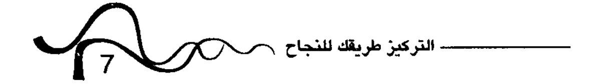
أن تنتبه إلى عقلك،وتركز ذهنك فى مجال محدد. أن تقيم علاقة ودودة مع نفسك. أن تنغمس

فى مستوى حدسى عميق. أن تتيح لنفسك فرصة هدوء العقل واسترخاء النظر فى اتجاه واحد.

هناك عنصران مهمان فى التأمل، وهما: (التركيز والإدراك).

التركيز: له قيمة كبيرة فى كل ما تفعله، حتى إذا كنت تحاول عقد رباط حذائك بسرعة، ستجد أن الاهتمام بالتفاصيل مسألة ضرورية، إن التركيز على أدق التفاصيل يزيد من الكفاءة وبالتالى فأن التأمل يساعد على تطوير التركيز والحفاظ عليه.

الإدراك: من المهم أيضاً أن تفهم ما تلاحظه فى حياتك اليومية، على سبيل المثال: عندما تسمع صوتاً مفاجئاً من السقف، من المهم أن تميز إن كان مصدر الصوت هو محاولة لص اقتحام المنزل، أو صوت جذع شجرة. ومعرفة مكانك داخل غرفة مظلمة يساعدك فى العثور على مفتاح الإضاءة بسرعة، بعبارة أخرى إن التأمل يساعدك فى تطوير إدراكك.



من المهم أيضاً وأنت تتأمل إلى نفسك أو أى شىء آخر، أن تحاول التأمل بدون إصدار أى أحكام، فنحن اعتدنا على إصدار الأحكام بصورة دائمة، وأحياناً تكون هذه الأحكام سلبية مما يؤثر على تعاملنا مع البيئة المحيطة.

يتوقع الكثير من الناس أن تأتيهم نتيجة التأمل فى وقت قصير(أى بين يوم وليلة)، إلا أن هذا ليس ممكناً، أنها عملية تطور تقوم على الاستمرارية، فلو قمنا بممارسة التأمل كل يوم بانتظام، فأن ذلك سوف يسهم فى تطورنا.

■ ■ ■

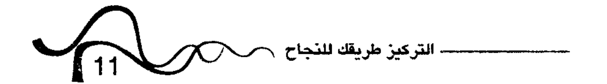
قــوة
الملاحظة..
وكيفية تنميتها..

تعددت تعاريف الملاحظة وفيها:

- الملاحظة: هى ملاحظة مقصودة تستهدف لرصد أى تفسيرات تحدث على موضوع الملاحظة سواء كانت ظاهرة طبيعية أو إنسانية.

- الملاحظة: هى الحصول على الحقائق والخبرات والمعلومات من واقع المواقف والتصرفات والحالة الراهنة للعملاء والمستفيدين والجماعات لاستخدامها فى الدراسة وتقدير الموقف ووضع خطة لعملية المساعدة.

ومهارة الأخصائى الاجتماعى فى استخدام الملاحظة تتضح فى إدراكه لمضمون الملاحظة وإدراكه



لأهمية الواقع واستقراء مكوناته المختلفة بالإضافة على استخدام مفهوم الواقع فى تحقيق أهداف . الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

أهمية المهارة فى الملاحظة

- ترجع أهمية استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهارة الملاحظة فى تطبيق الجوانب النظرية واستخدامها فى توظيف ما نحصل عليه من حقائق ومعلومات.
- تؤكد الملاحظة للأخصائى الاجتماعى قدرته فى استخدام ما يتميز به ذاتيا فى استخدام بعض حواسه، تجاوبا مع موضوع الممارسة.
- الملاحظة كأداة من أدوات البحث العلمى فى جمع المعلومات تؤكد أن الأخصائى الاجتماعى قادر على تطبيق المنهجية العلمية والبداية الصحيحة للحصول على حقائق أو تأكيد ما توصلنا إليه.

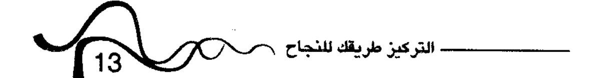
- توضح الملاحظة من خلال مهارة الأخصائى الاجتماعى فى استخدامها مدى تفاعل الأخصائى الاجتماعى مع الواقع الفعلى وإحساسه الحقيقى لما يصدر من الطرف الآخر سواء (فرد، جماعة، مجتمع).

- مهارة الأخصائى الاجتماعى فى الملاحظة ضرورة لأنها تساعد المستفيدين من الخدمة الاجتماعية على استمرارية التعامل مع الأخصائى الاجتماعى لأنه دليل على اهتمامه واحترامه لهم فى كافة المواقف سواء كانت ايجابية أو سلبية.

- مهارة الأخصائى الاجتماعى تساهم فى وضع خطة عملية المساعدة على حقائق مبنية من الواقع لأن هذه الوسيلة أكثر واقعية من الوسائل الأخرى.

أساليب الملاحظة

تتضمن مهارة الأخصائى الاجتماعى فى الملاحظة اختيار الأسلوب المناسب فى هذا المجال



حتى يمكن للملاحظة أن تحقق أهدافها بقدر المكان حيث أن كل أسلوب له من المميزات والعيوب ما يجعله مناسبا فى موقف وغير مناسب فى موقف آخر، كما أن هناك أساليب لا تناسب الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تركز أساسها على احترام كرامة الإنسان والديمقراطية وحق تقرير المصير انطلاقا من أن هذه الفلسفة تدفع المستفيدين للتعامل مع الأخصائى الاجتماعى والقبول كما يتبعه من خطوات وما يستخدمها من مبادئ وأدوات متميزة فى الخدمة الاجتماعية ومن هذه الأساليب:

الملاحظة العامة البسيطة

يقصد بها ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا فى ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمى وتسجيل ما يتم التعرف عليه مباشرة دون تحديد الجوانب التى يجب ملاحظتها وبالتالى سوف تكون معلومات عامة عن الموضوع (المشكلة) وتسجل

المعلومات فى شكل تقرير عام عن الملاحظة دون استخدام أدوات دقيقة لقياس دقة الملاحظة أو موضوعيتها. وتتم هذه الملاحظة من خلال:

١ ـ ملاحظة مشاركة: وتتضمن اشتراك الأخصائى الاجتماعى بالنشاط أو السلوكيات والمواقف المراد ملاحظتها، ويصبح مشاركا فيها ويتجاوب من المواقف ليتعرف على الحقائق، ويستلزم ذلك أن يقوم الأخصائى الاجتماعى باختيار انسب الطرق لتقديم نفسه للوحدات المراد ملاحظتها بشكل مقبول للجماعة أو المجتمع إضافة إلى ضرورة تحديده لدرجة المشاركة إلى يجب أن يقوم بها لصالح تطبيق مهارة الملاحظ.

٢ ـ ملاحظة بدون مشاركة: يقوم الأخصائى الاجتماعى بالملاحظة دون الاشتراك فى أى نشاط تقوم به الجماعة موضوع الملاحظة أو

الشخص أو المجتمع، ويساعد ذلك الممارس المهنى على التعرف على حقيقة الأشياء دون تأثير خارجى.

الملاحظة الموضوعية

وفى هذا المجال ترتبط مهارة الأخصائى الاجتماعى بتحديد موضوعات معينة ومحددة مرتبطة بالموقف أو الحالة أو الموضوع فى إطار تلك الموضوعات فقط وجميع الموضوعات العامة أو موضوع الملاحظة.

الملاحظة باستخدام دليل الملاحظة

حيث أن دليل الملاحظة يتضمن الموضوعات ومتطلبات ملاحظتها أى ما يلاحظه الأخصائى الاجتماعى فعليا ومكوناته ومثال لذلك:

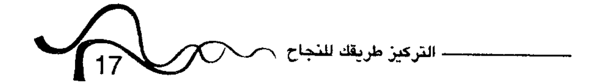
لو قام الأخصائى الاجتماعى بملاحظة العلاقات بين أعضاء الجماعة فإنه يسجل مدى التعاون والصراع والتنافس والجماعات الفرعية وتأثير هذه الأنواع كلها على الحياة الجماعية.

الملاحظة التتبعية

وتتطلب تلك الملاحظة مـهـارة عـاليـة عند الأخصائى الاجتماعى من حيث إيجاد الرابطة بين مواضيع الملاحظة بجوانب محددة ومعينة وتقبع تلك الجوانب خلال الملاحظة ويستخدم الأخصائى الاجتماعى أداة ترتبط بجوانب التتبع المختلفة وعدد مراتها. حسب الموقف والحالة التى تواجه الأخصائى الاجتماعى والمقارنة وفقا لمدة زمنية يتم تحديدها للقياس والتعرف على مدى التغيير الذى يحدث.

ملاحظة الصدفة

يواجه الأخصائى الاجتماعى بعض المواقف والتصرفات التى تحدث من المستفيدين (العملاء) بالصدفة أى عدم الاهتمام بالترتيب لهذه الملاحظة مثال على ذلك مقابلة الأخصائى الاجتماعى للتلميذ الذى يعانى من التخلف الدراسى فى المدرسة صدفة مع الأخصائى الاجتماعى بطريقة توضح أن هناك



اضطرابات عصبية لدى التلميذ ومهارة الأخصائى الاجتماعى تتضح فى استخدام الأسلوب المناسب الهداف التى يسعى إليها من الملاحظة فى الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة.

الملاحظة المنظمة

وهى ملاحظة تتسم بالضبط العلمى والتحديد الدقيق، وتقتصر على مناطق محددة حددها الممارس مسبقا وبدقة وقد تتم المشاركة بالمشاركة أو بدون المشاركة وتسجيل الاستجابات فى وقت الملاحظة من الأمور التى تميز الملاحظة المنظمة وقد يستخدم الأخصائى الاجتماعى وسائل مساعدة مثل الاستمارات أو المقاييس المختلفة كانت مقاييس تقرير موقف أو مقاييس سوسيومترية.

الجوانب التى يجب ملاحظتها خلال استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهاراته فى الملاحظة عندما ممارسته للخدمة الاجتماعية.

يجب أن يركز الأخصائى الاجتماعى على ملاحظة بما يسهم فى نجاحه فى القيام بعمله المهنى ومن تلك الجوانب:

- السلوكيات الصادرة من الأفراد والجماعات والمؤسسات الاجتماعية لدورها فى عملية المساعدة المهنية.

- التعبيرات اللفظية وغير اللفظية حيث أن كل تعبير منها يمكن أن يتضمن شىء أو يمكن أن يستفيد منه الأخصائى الاجتماعى فى دراسة الموضوع ووضع خطط لمساعدة العملاء.

- العلاقات الاجتماعية فى الملاحظة وتطبيقاتها على المستفيدين حيث أن العلاقات يمكن مشاهدتها والإحساس بها والاستفادة من مظاهرها المختلفة فى الدراسة وتقدير المشكلة ووضع خطة المساعدة.

- طبيعة العلاقة المهنية حيث انه من الضرورة ملاحظة العلاقة المهنية بين الأخصائى الاجتماعى

والمستفيدين من حيث الثقة المتبادلة والاحترام والتقدير والرغبة والالتزام بما يتفق عليه والاهتمام الواضح من خلال المحافظة على مواعيد الملاحظة وتقديم المستندات والمعلومات ومن المعروف أن العلاقة المهنية تتطور عبر مراحل وخطوات متتالية وتنمو أو تضعف طبقا لطبيعة شخصية المستفيدين والمشكلة أو الموضوع ومهارة الأخصائى الاجتماعى فى تكوين وتدعيم العلاقة من موقف إلى آخر.

- الحالة الصحية والنظرة العامة للمستفيدين.

شروط الملاحظة السليمة

حتى يستطيع الأخصائى الاجتماعى أن يقوم الملاحظة بطريقة يمكن الاستفادة من نتائجها فإنه يجب أن تتوفر الشروط الآتية:

- سلامة الحواس.

- اليقظة وسرعة البديهة مع حسن اختيار موقع الملاحظة.

- سلامة التقديرات دون استخدام أدوات قياس.

- الخلو من الظروف المرضية والانفعال أو التوتر أثناء الملاحظة.

- التسجيل الدقيق المباشر فى أول فرصة مناسبة لتسجيل الملاحظات.

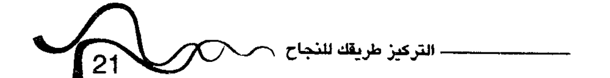
- الخلو من التحيزات أو من النقد أى تسجيل الملاحظات كما هى فى الواقع.

- الإدراك العقلى لاستخلاص معانى لها شأن وأهمية ما تدركه هذه الحواس.

الملاحظة فى الخدمة الاجتماعية

الملاحظة فى خدمة الفرد:

تمثل الملاحظة مكانة هامة فى خدمة الفرد حيث تعتبر من أهم وسائل الأخصائى الاجتماعى حتى ينجح فى عمله المهنى، وهى من الأساليب الفنية للمقابلة وتعتبر وسيلة الحصول على المعلومات بدقة إضافية على كونها وسيلة هامة لتأكد من المعلومات،



وتتعدد مناطق الملاحظة وتختلف باختلاف الحالات والمؤسسات والمعلومات المطلوب الحصول عليها إضافة إلى ما تمثله الملاحظة من مهارة أساسية لقياس عائد التدخل المهنى والتعرف على التغيرات التى حدثت على العميل أثناء العمل أو بعد الانتهاء منه، كما تعتبر الملاحظة من الوسائل الأساسية فى جمع المعلومات من العمل وأسرته وبيئته وكيفية تناوله على الموضوع أو المشكلة فملاحظة حديث العميل أو نبرات صوته أو ملابسه وعلاقته بالآخرين من أهم سبل تكوين صورة واضحة عن الموقف.

هذا وتعتمد بعض الاتجاهات الحديثة على الملاحظة كأساس علمى للتعرف على العميل ومشكلته وتحديد أهداف السلوك المطلوب تغييرها فيعتبر الاتجاه السلوكى أن أساسه قائم على الملاحظة والقياس لا على التخمين ويحدد السلوك الذى يعمل الأخصائى الاجتماعى على تعديله بأنه السلوك الملاحظ الذى يمكن تحديده وتعديله.

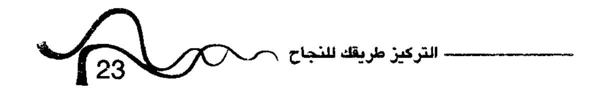
الملاحظة فى خدمة الجماعة:

كما أن للملاحظة أهمية فى خدمة الجماعة حيث أن جميع العمليات الاجتماعية التى تكون داخل الجماعة يجب ملاحظتها من قبل أخصائى الجماعة من حيث الدينامية وعلاقات الأعضاء والسلوك الجمعى والاستجابة للبرنامج والتصرفات الفردية وطريقة اتخاذ القرار، إذ أن تحديد حاجات الجماعة وتطويرها ونموها يرتبط بشكل كبيرة على قدرة الأخصائى الاجتماعى على الملاحظة.

الملاحظة فى تنظيم المجتمع:

والمنظم الاجتماعى فى تنظيم المجتمع يلعب دورا متميزا كملاحظ ودارس لعمليات التنسيق التى تتم بين منظمات الرعاية المختلفة بالإضافة إلى استخدامه فى عملية التخطيط لخدمة المجتمع.

المؤشرات اللازمة لنجاح الأخصائى الاجتماعى فى استخدام وتطبيق مهارة الملاحظة:



ـ الملاحظة ليست لتحديد الاحتياجات فقط، إنما أيضا تستخدم للتعرف على التغيرات التى تحدث أثناء العمل ووسيلة هامة للتقويم المهنى.

ـ تستلزم الملاحظة الإعداد الجيد لها من حيث تحديد طبيعة المناطق التى يجب أن تلاحظ وكيفية الملاحظة وزمنها وطرق تسجيلها.

ـ يمكن للأخصائى الاجتماعى تدريب العديد من الملاحظين واستثمار قدراتهم المختلفة لتحقيق الهدف من الملاحظة.

ـ الملاحظة مهارة وأداة تستخدم معها العديد من المهارات الأخرى والأدوات الأخرى للتأكد من دقة وصدق الملاحظة.

ـ تسجيل الملاحظة من أهم نقاط تطبيقاتها ويمكن للأخصائى الاسترشاد ببعض النماذج المعدة مسبقا للملاحظة خاصة إذا كانت ملاحظة معقدة أو منظمة.

ـ يمكن تصنيف موضوعات الملاحظة للحصول على الدقة وسهولة الملاحظة وحتى يستطيع أن يركز فى الموضوعات أو السلوكيات المراد ملاحظتها فقط.

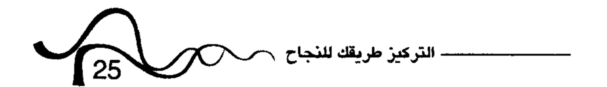
ـ الاستعداد النفسى والعقلى والمهنى للملاحظة من أهم أسباب نجاحها.

ـ الابتعاد عن الذاتية والتفسير الشخصى لما هو ملاحظ فهناك فرق بين السلوك أو الشىء المراد ملاحظته وبين رأى الأخصائى الاجتماعى.

ـ يجب تحليل المواد الملاحظة أولا بأول وذلك للاستفادة منها فى تحليل الملاحظات التالية وهكذا..

ـ الاهتمام بتسجيل التفاصيل، ويمكن الاعتماد على نظام الملاحظة المتكررة سواء من الملاحظ نفسه أو من ملاحظين آخرين لتحقيق فوائد الملاحظة.

ـ عرض المعلومات والبيانات الملاحظة على بعض الخبراء أو الزملاء للاستفادة من آراءهم حول مضمونها وفائدة المعلومات التى تم جمعها.



ـ من الصعب إخضاع جميع السلوك أو المواقف للملاحظة المباشرة فهى أداة تستخدم معها أدوات أخرى غير أنها تمثل أهمية خاصة نظرا لفوائدها.

ـ يستخدم الأخصائى الاجتماعى الملاحظة سواء فى عملية التدخل المهنى أو تحقيق عملية المساعدة أو القيام بدراسات وبحوث علمية مع اختلاف أنواعها.

ـ مناطق الملاحظة وموضوعاتها يجب أن ترتبط بالهدف الذى يسعى إليه الأخصائى الاجتماعى وغالبا ما يرتبط بقيم المهنة وأخلاقيتها.

ـ الملاحظة تنصب على وحدة العمل سواء كان فرد أو جماعة أو مجتمع، كما أنها تنصب على البيئة المادية المحيطة بوحدة العمل، ويمكن أيضا ملاحظة أشياء غير مادية ولكنها قابلة للقياس مثل طريقة التفكير، أو الاتصال وهنا تكون الملاحظة لعدد مرات السلوك من ناحية وكذلك لقوة أو شدة السلوك من ناحية أخرى.

كيف تحصل على الاتصال الفعّال؟

دعونا نبدأباختبار مهاراتنا فى الحديث والإنصات

nتتعدد مهارات الاتصال المباشر ولكنها تشمل مهارتين أساسيتين هما:

(أ) الانصات.

(ب) الحديث.

- أحاول استعراض وتقييم كافة الحقائق قبل إتخاذ أى قرار.

- أهتم تماماً بمشاعر وأحاسيس المتحدث.

- أنجز المهام المكلف بها بأساليب إبتكارية جديدة.

- أركز اهتمامى على ما يقوله المتحدث.

- انتقى واستخدم الكلمات الواضحة الملائمة فى التعبير عن أفكارى.

- أشجع الآخرين على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة.

- لدى القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة.

- أستمع إلى كل ما يقوله الطرف الآخر،بغض النظر عن ما إذا كنت متفق معه أو لا.

- أحاول أن يشعر المتحدث دائماً بأننى مدرك لكل ما يقوله.

- لدى القدرة على تذكر الأحداث بسرعة حتى فى المواقف الصعبة.

- أركز على النقاط الرئيسية عندما استمع إلى المعلومات شفهياً.

- أزود العاملين بالقدر الكافى من إرجاع الأثر بالنسبة لأعمالهم.

- أحاول باستمرار إرجاع الأثر للمرؤوسين عن مدى تقدمهم فى العمل.

- خذ فى اعتبارى حال المتحدث المزاجية وتأثيرها على درجة استيعابه للرسالة المقدمة.

- أركز انتباهى واهتمامى فى كل ما يقوله الطرف الآخر.

- عندما أتحدث مع طرف آخر أراعى تلك العوامل المؤثرة فى الموقف والمؤثرة فى الاتصالات بينى وبينه .

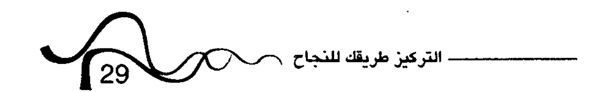
- لدى القدرة على تذكر المعلومات حتى بعد فترة من الزمن.

- لدى القدرة على الاستجابة للمعلومات والاستفسارات بأسلوب ملائم وفى الوقت المناسب.

- عندما أتحدث مع طرف آخر أستطيع أن استمع لما يدور بيننا من أحاديث.

- أحاول مراقبة التعبيرات والتصرفات غير اللفظية التى تبدو من الطرف الآخر.

- لا أبدأ حديثى إلا بعد إنتهاء الطرف الآخر من حديثه تماماً.



- أؤمن تماماً بأن الزمن كفيل بتغيير الأفراد والظروف المحيطة.
- أتغلب على كافة الأمور التى تتسبب فى المقاطعة والتشويش على حديثى مع الطرف الآخر.
- لدى القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال.
- ابحث عن المعلومات وأحاول تجميعها حتى أتفهم الموقف بصورة افضل.
- أتعامل مع الآخرين بأسلوب واضح ومباشر.
- اهتم بالنقاط الرئيسية، وأتتجنب الغرق فى التفاصيل.
- أتجاوب بسرعة مع وجهات النظر التى لا اتفق معها.
- أستطيع أن احدد بدقة الوقت المناسب للحديث وأيضاً الموضوع الذى سوف أتحدث فيه.
- لدى القدرة على تذكر كل ما دار منذ أسابيع مضت.

يتوقف مستوى التفاهم بين أعضاء الجماعات على الطريقة التى يستمعون ويستجيبون بها اكثر مما يعتمد على الطريقة التى يتحدثون بها.

ويشتمل الإنصات على خطوتى الاستماع والتفسير ويؤدى الافتقار الى مهارة الانصات الى حدوث اخطاء عديدة فى مواقف الاتصال.

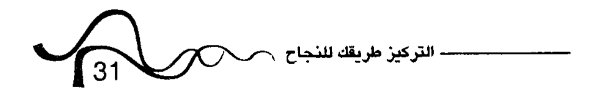
ويحدد الباحثون أربعة انواع من الإنصات هى:

الإنصات بهدف الحصول على المعلومات

ويتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق، وفى هذا النوع لابد من تحديد الفائدة الأساسية التى يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التى يحتوى عليها.

الإنصات النقدى

ويتضمن تقييم المادة التى يدور حولها موضوع الاتصال ويبحث الشخص المنصت هنا عن دوافع



المتحدث وأفكاره ومعلوماته. وتتضح أهمية هذا النوع من الانصات عند الاستماع الى الرسائل الاقناعية.

الإنصات العاطفى

ويشير إلى الإنصات الذى يقوم على المشاعر ويقوم به الفرد فى اطار الاتصال الشخصى بهدف مشاركة المتحدث فى مشاعره ومشكلاته.

الإنصات بهدف الاستمتاع

ويشير الى ذلك الانصات الذى يختار الفرد القيام به بهدف تحقيق متعة معينة، فقد يختار الفرد الاستماع الى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الانصات لديه لأنها تحقق لديه اشباع معين.

ويؤدى الانصات عادة الى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير، مما يجعل المستقبل يبتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التى لا مبرر لها ويعمل تلخيص آرائه وقبول الحجج والبراهين المقدمة.

ويمر الانصات بمراحل أساسيةهى الاستمتاع، والتفسير، والاستيعاب، والتذكر، والاستجابة.

أهم شروط عملية الإنصات

إثارة رغبة المتحدث فى الاسترسال والاستمرار فى طرح الفكرة وإشعاره بأهمية بما يقوله والرغبة فى الاستماع إليه.

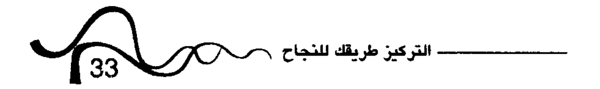
فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هى دون تكوين اتجاه عكسى أو حكم مسبق عليها.

هناك أربعة شروط أساسية للمنصت الجيد هى:

- الانتباه الى سياق الحديث الذى يمكن ان يغير معنى ما يقال كلية.

- الانتباه الى مشاعر المتحدث ومراعاة المكون العاطفى فى الرسالة الاتصالية.

- الحرص على استيضاح المعنى من خلال الأسئلة الفعالة.



ـ تفسير الصمت بشكل صحيح فقد يعنى الصمت ان الأفراد لا يفهمون معنى الرسالة أو لا يوافقون عليها أو يدخرون معلومات قيمة عن موضوع الاتصال ولا يريدون الإفصاح عنها.

كيفية تنمية مهارات الاستماع

أولاً: تنمية القدرة التذكر:

ويختزن الانسان عن طريق الذاكرة قدراً هائلاً من المعلومات. وتتطلب عملية الاستماع ان ينظم الفرد ما يقوله المتحدث بطريقة تمكنه من ربط هذه المعلومات بالمعلومات المختزنة فى الذاكرة لتقييمها وبناء استجابة محددة.

ثانياً: الاستفادة من طبيعة البناء المعروض على الفرد

ويمكن من خلالها التعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة، وعلى الفروق الفردية بين الأفراد الذين نتعامل معهم. وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم، وذلك ان

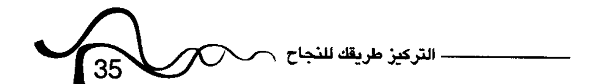
فـهم الآخـرين هـو الطريق المناسب لبناء عـلاقـات فعالة

ثالثا: الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد

ويعبـر الاسـتـمـاع عن نصف عـمليـة الاتصـال وهو كالحديث مهارة يمكن تنميتها من خلال تكوين عادات إنصـات جيـدة مـثل الانتبـاه للمتـحـدث وتـلافى تأثيـر العـوامل الطبيـعيـة والنفسيـة والفسـيـولوجيـة والبيئيـة التى تؤثر عـلى الانتبـاه، ومـتـابعـة التـعـبيـرات اللفظيـة وغير اللفظية ومتابعة المتحدث والتجاوب معه وتجنب السـرعـة فى الاسـتنتـاج أو الـتقـويم أو إطلاق الأحكام القطعيـة على المتـحدث أو محـاولة إيجـاد أخطـاء فى طريقة إلقاء المتحدث أو مظهره.

مهارة التحدث:

وتعنى مـهـارة التـحـدث مـدى قـدرة الشـخص على اكـتسـاب المـواقف الايجـابيـة عند اتصـاله بالأخـرين. ويتكون مـوقف الحـديث دائمـاً من المتـحـدث الذى



يحـاول نقل فكرة مـعـينة أو طرح رأياً مـحـدداً أو مـوضـوعـاً بعـينه وهو الطرف المعنى بالحـديث، والمسـتمع له ثم الظروف المحيطة بموقف الحـديث سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية.

هنـاك أربعـة عناصـر أسـاسـيـة تمثل ضـرورات الحديث المؤثر وهى:

المعـرفـة: وتعنى ضـرورة مـعـرفـة الموضـوع قـبل التحدث فيه

الاخـلاص : حيث ينبغى ان يكون المتحدث مؤمناً بموضـوعـه مما يولد لدى المسـتـمع الاسـتـجـابة الايجابية

الحـمـاس: حيث يجب أن يكون المتـحـدث تـواقـاً للحديث عن الموضوع ويعطى هذا الحماس انطباعاً لدى المستمع بأهمية الرسالة

الممارسة: فالحديث المؤثر لا يختلف عن آية مهارة أخرى يجب ان تصقل من خلال الممارسة التى تزيل

حاجز الرهبة والخوف وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس فى درجة تأثيره فى الأخرين.

الشروط الأولية لإلقاء الحديث الجيد

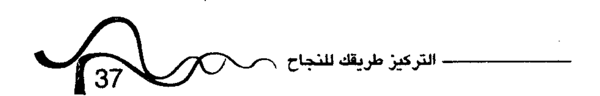
(أ) ايجاد موضوع جيد للحديث من خلال تحديد اهتمامات المتحدث وأفكاره الذاتية والتعرف على رغبات الجمهور لاختيار الموضوع الملائم.

(ب) تحليل طبيعة الجمهور لتحديد مستوى معرفة الجمهور بموضوع الحديث واتجاهاته ومعتقداته

ولابد ان يسبق القاء الحديث مرحلة اعداد تتضمن تحديد أهداف المتحدث وتحليل نوعية الجمهور بدقة وتعريف محتوى وبناء موضوع الحديث ومراجعة مكان القاء الحديث والعوامل البيئية المحيطة.

التكنيكات الفعالة فى التحدث

- التعبير الواضح.
- استخدام النماذج والأمثلة.



- الانتباه الى ردود أفعال الجمهور.

- القدرة على الاجابة بفعالية على اسئلة الجمهور.

ويضع بعض الباحثين مجموعة من الارشادات التى يمكن ان تساعد هؤلاء الذين يحتاجون الى الحديث مع الأخرين، ومن أهمها

- اختيار نغمة الصوت التى تناسب موضوع الحديث.

- القدرة على التحكم فى أسلوب نطق الكلمات والألفاظ

- تأمل موضوع الحديث والتعمق فيه.

- تنقية الحديث من المعانى الصعبة التافهة والفارغة والتركيز على مضمونه وجوهره

- تجنب الكلمات والمعانى الصعبة أو المعقدة.

- مراعاة تعبيرات الوجه وحركة اليدين والجسم التى تتلائم مع سياق الحديث.

- استخدام الاستمالات العاطفية والاستمالات المنطقية وفقاً لطبيعة الجمهور المستهدف ومستواه الثقافى والاجتماعى

- تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة لأفكار المتحدث وبخاصة فى حالة ارتفاع المستوى التعليمى للجمهور.

السمات التى لابد من
توافرها فى المتحدث الجيد

أولاً: السمات الشخصية وتضم

الموضوعية: وتعنى قدرة المتحدث على السلوك والتصرف واصدار احكام غير متحيزة لعنصر أو رأى أو سياسة أو العدالة فى الحكم على الأشياء والتحدث بلسان مصالح المستحقين وليس المصالح الخاصة

الصدق: ويعنى ان يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث أفكاره وآرائه كما يعنى ان تتطابق احوال المتحدث مع افعاله وتصرفاته.

الوضوح: ويعنى القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً

الدقة: وتعنى التأكد ان الكلمات التى يستخدمها المتحدث تؤدى المعنى الذى يقصده بعناية

الاتزان الانفعالى: ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذى يتناسب مع الموقف وان يكون متحكماً فى انفعالاته.

المظهر: ويعنى ان يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه. كما يحدد الطريقة التى ينظر بها الأخرون اليه ويشكلون احكامهم عنه. ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة وكذلك الصحة النفسية والبدنية.

ثانياً: السمات الصوتية

وقد تؤثر العوامل الخاصة بالنطق على مدى نجاح المتحدث مثل النطق بطريقة صحيحة ووضوح

الصوت، والسرعة الملائمة فى النطق واستخدام الوقفات.

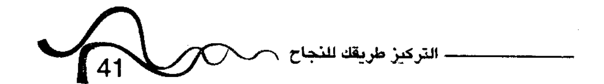
ثالثاً: السمات الإقناعية

وتتضمن القدرة الاقناعية مجموعة من المهارات المتمثلة فى القدرة على التحليل والابتكار والقدرة على العرض والتعبير والقدرة على الضبط الانفعالى وايضاً القدرة على تقبل النقد.

ويرى بعض الباحثين ان مهارات الاتصال المباشر تشتمل على نوعين آخرين عما:

مهارة التعامل مع الآخرين: والتى تعتمد على قدرة الفرد فى إدارة الموقف الاجتماعى بشكل عام من خلال القدرة على ادارة النفس، إدارة الآخرين وكذلك إدارة الوقت والظروف والإمكانات.

وتعرف القيادة بأنها "عملية تفاعل بين قائد ومجموعة من الناس فى موقف معين يترتب عليها تحقيق أهداف مشتركة والقيام بإجراءات فعالة



لتحقيق تلك الأهداف". وبذلك فإن القيادة لا تحدث من فراغ ولكن من علاقات الناس ومجتمعاتهم أي من خلال بناء اجتماعي.

معوقات الاتصال

- معوقات لغوية.
- صعوبات نفسية.
- معوقات ناشئة عن الفروق الفردية.
- معوقات تنظيمية.
- إساءة استعمال أدوات الاتصال.
- المقاطعة المادية للاتصال.
- الاختيار الخاطئ لوسيلة الاتصال.
- غياب المعلومات المرتدة.

مهارة الاستماع:

لكي تتمكن من التواصل مع الآخرين يجب مراعاة النقاط التالية جيدًا:

- الاستماع بجلاء.

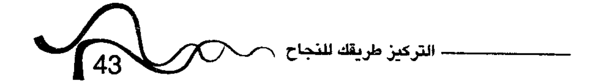
- الحديث بوضوح.

- التساؤل الذكى.

- القراءة السريعة الواعية.

- الكتابة الجيدة.

لكى تزيد من فاعليتك وتأثيرك فى عملك وفى الجماعة التى تعيش فيها فلابد أن تحسن خبراتك وزيادة قدراتك فى التأثير على الآخرين وذلك بأن تكون على مستوى كفاية ومهارة معينة بالنسبة لعملية الاتصال التى تهم أفراد المجتمع جميعهم بصفة عامة وتهم الكثير ممن يؤثرون فيه بصفة خاصة مثل المعلمون والدعاة والإعلاميون والسياسيون ورجال المال والأعمال والمديرون فى مجال خدمة المجتمع وتنمية وكذلك الأطباء والصيادلة والمهندسون فكل هؤلاء وغيرهم بحكم عملهم يجب أن تتوفر لديهم مهارات الاتصال اللازمة لتوصيل المعلومات



والخبرات والأفكار والآراء والمشاعر والاتجاهات إلى الآخرين وهذه العملية تتضمن جهدا مشتركا من الطرفين المرسل - متحدثا كان أو كاتبا والمستقبل مستمعا كان أو قارئ.

أنواع الاستماع:

ويمكن تقسيم الاستماع وفقًا للمعايير المختلفة إلى أنواع:

أولا: وفقًا للحجم

استماع ذاتى: وهو الاتصال للعقل اللاشعورى لعملية التحدث مع النفس ولعملية التذكر التأملى.

استماع بين فردين: ويتمثل فى عملية الاستماع التى تحدث أثناء الأحاديث التى نتبادلها مع بعضنا البعض فى الطرقات والميادين ومجالات العمل.

استماع جماعى: ويتمثل فى الدروس والمحاضرات والخطب السياسية والدينية والمؤتمرات الصحفية والسياسية.

ثانياً: وفقاً لعنصر المواجهة بين طرفى عملية الاستماع

استـمـاع مبـاشـر: وهـو الذى يتـواجد فـيـه طرفـا عملية الاستماع وجها لوجه كما فى أنواع الاتصال الشخصى والجماعى ويتميز بتزايد رجع الصدى

استماع غير مباشر وهو الاستماع الذى عبر أجهزة ووسائل الاتصال والتليفون والإذاعة والتليفزيون ....

ثالثاً: وفقاً للغرض من الاستماع

استماع عارض: وهو استقبال كافة الأصوات المتاحة فى البيئة المحيطة بالإنسان وبطريقة غير مقصودة.

- استماع تعليمى وتثقيفى: وتتمثل فى عرض ونقل المعلومات الجديدة للمستمعين.

- استماع توجيهى: يستهدف التوجيه والإرشاد بغرض التأثير فى المستمعين.

- استـمـاع ترفـيـهى: ويهـدف إلى التـرفـيـه عن المستمع أو مساعدته على قضاء أوقات الفراغ بطريقة ممتعة.

- الاستماع التعليمى: ويحدث عندما نستمع لمتحدث يحاول التأثير على اتجاهات وعقائدنا وعواطفنا أو تصرفاتنا ونحن نستمع بطريقة تقيميه لكى نمكن أنفسنا من إصدار الأحكام المناسبة المتعلقة بمثل هذه الرسائل الإقناعية.

أنواع المستمعين:

- مستمع مصغ: وهو المستمع الذى يصغى بأذنيه ويتدبر بعقله كل ما يسمعه ويحلله ويصنفه ويقيمه.
- المستمع المتظاهر أو المدعى: وهو الذى يظهر استماعه وانتباهه ليس مع المتحدث.
- المستمع الذاتى أو الأنانى: ويدخل فى دائرة هذا الموضوع الأفراد الأنانيون الذين لا يحبون سوى أنفسهم ولا يرون سواها.
- المستمع المحدود الأهمية: وهو الذى يصغى لموضوع الحديث الذى يدخل فى نطاق اهتمامه فقط.

- المستمع الفضولى: هو مستمع غير هادف يعطى انتباهه لكل ما يود معرفته مما يرضى فضوله عن الأشخاص والأشياء والأحداث.

معوقات الاستماع:

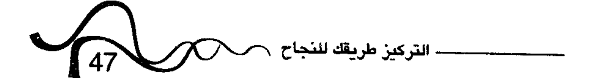
- فقدان الهدف.
- تفاهة الحديث.
- الميل للإنتقاد.
- التشويش.
- عدم الصبر.
- السرحان.

تنمية مهارات الاستماع:

يمكن تنمية مهارات الاستماع بثلاث طرق:

أولا: تنمية القدرة على التذكر

وذلك بتنظيم المعلومات وحفظها فى شكل تتابعى أو مسلسل واستخدام الأساليب المختلفة



لتقوية القدرة على التذكر والتخيل والصور الذهنية.

ثانياً: الاستفادة من طيبة البناء المعرفى للفرد

وهى أن تتعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة

ثالثاً: الالتزام بالقواعد المرشدة الاستماع الجيد

والتى منها - الانتباه للمتحدث - تلافى تأثير العوامل التى تؤثر على الانتباه مثل العوامل النفسية - والطبيعية والفسيولوجية - والبيئة - مراعاة اللغة اللفظية - الصمت - الانتباه لتأثير عامل السن - الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية - المتابعة - التجاوب - التوافق - تجنب السرعة فى الاستنتاج أو التقويم - تجنب تصنيف المتحدث أو إصدار الأحكام القطعية عليه - تجنب محاولة إيجاد أخطاء فى طريقة إلغاء المتحدث.

■ ■ ■

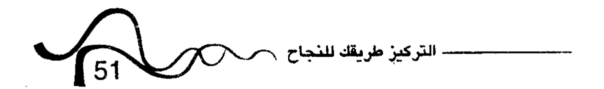
مهارات
عقد الصفقات



كثيرًا ما وقفت غاضبا أمام وجهة نظر مجتمعاتنا فى رجل البيع، الذى لا يتعدى فى نظرهم كونه نصابًا، غير أمين على مصالحهم، وليس له ولاء سوى لمصالحه والبيع فى حد ذاته..

كثيرًا ما وقفت غاضبًا أمام احتقار شبابنا لمهنة البيع وتفضيلهم فى كثير من الأحيان البقاء بلا عمل على أن يعملوا فى مجال البيع، لاحتقارهم لمهنة رجل البيع..

وهذا بالطبع قصور كبير فى فى فهم طبيعة البيع والشروط الواجب توافرها فى رجل البيع. قصور فى فهم ماهية البيع، وأهميته لأى مؤسسة، بل وأهميته لأى فرد فكثيرًا ما وقفنا عاجزين أمام إقناع الآخر بوجهة نظرنا فى أمر ما، فى حين أننا لو امتلكنا



بعضًا من مهارات رجل البيع لأصبح الأمر أكثر سهولة ويسرًا علينا..

وسوف نتعرف معًا فيما يلى على سبل البيع الناجح، حيث إن البيع الناجح الفعال الذى يتسم بالأداء المتميز من المقومات المهمة لنجاح كافة أنواع الأعمال على الإطلاق..

وسواء أكنت مندوبًا للمبيعات تتعامل بشكل مباشر مع العملاء، أم مديرًا لفريق المبيعات، فإن الوصول إلى أفضل النتائج لا يتحدد بمدى معرفتك بالمنتج الذى تبيعه فحسب، ولكن أيضًا بمدى تفهمك لعملائك ولمهاراتك فى التعامل والاتصالات معهم، حتى تنهى عملية البيع لصالحك.. والآن هيا بنا لنرى كيف نبيع

امنع العميل من الذهاب لمنافسيك:

مع زيادة المنافسة وكثره المعروض فى السوق، أصبح من الضرورى أن تخلق رابطه بينك وبين

العميل وبين المنشأة. كما أن الحاجة إلى علاقة طيبه مع العميل أصبحت مهمه جدا خاصه فى مواجهه إرتفاع التكاليف ومحاوله كسب أرباح جديده للمنشأه، سواء كانت صناعيه أو خدميه.

ويرى المتخصصون إن المنشآت التى تعمل فى مجال الصناعات الخدميه يمكنهم زياده الأرباح ١٠٠٪ لو نجحوا فى إكتساب ٥٪ من العملاء ومنعهم من الذهاب إلى المنافسين.

مزايا العلاقات المستمره مع العميل:

كقاعده إن عملاء السوق الصناعى تزداد مشترياتهم من سنه لأخرى. ونتيجه ذلك تنخفض التكاليف وتزداد مساهمه مشتريات العميل فى تغطيه الزياده فى التكاليف. إن المنشآت التى لديها عملاء أوفياء مرتبطين بالمنشأه ولا يتسوقوا من أماكن غيرها، يمكن للمنشأه الحصول على سعر أعلى لمنتجاتهم وخدماتهم. كما أن هؤلاء العملاء

يعتبروا دعايه قويه ومجانيه للمنشأه ومنتجاتها. كما نعرف إن العميل الراضى يتحدث مع كل من حوله من أهل ومعارف وأصدقاء وحتى زملاء العمل عن ما يفضله فى هذه المنشأه بالذات ومنتجاتها، وبذلك يقدم دعايه مجانيه كثيفه للمنشأه.

طرق منع العميل من التوجه إلى المنافسين:

إجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن عملائك:

حدد القطاع الذى ينتمى إليه العميل، إحتياجاته، عاداته فى الشراء، إتجاهات هذا القطاع، التوسع، التكاليف التى تنفق على المواد والمرتبات وأيضا حصص الأرباح.

أكد لموظفيك على أهميه وقيمه عميل واحد للمنشأه:

يجب أن يدرك هذه الحقيقه موظفى قسم التغليف والشحن، والمخزن، وقسم الإنتاج والمبيعات، لهذه الحقيقه ليجيدوا إتقان عملهم لكسب العملاء الجدد والمحافظه على القدامى.

تأكد من حل مشاكل العملاء وترضيتهم:

على موظفيك حل المشاكل فورا والتمسك بالعميل ولا يتركوه يترك المنشأه غاضبا ويذهب لمنافسيك. العميل الراضى هو العميل الدائم الوفى للمنشأه.

لا تترك عميل يخرج من المنشأه ولا يعود:

لا تترك أى عميل غير راضى يذهب دون أن تتكلم معه وتحاول معرفه ما يضايقه وتحاول إرضائه. إذا خرج لا تتركه دون محاوله لترضيته بمحادثه تليفونيه، أو بزياره شخصية لمنشأته، أو إرسال إستبيان حتى يكتب فيها ملاحظاته التى لا يرضى عنها ويحرج من التحدث فيها وجها لوجه. تعامل مع الشكاوى فورا لتستعيد العميل وتكسبه عميل دائم للمنشأه.

إنتبه لعلامات عدم الرضا التى تظهر على العميل:

راقب علامات عدم الرضا التحذيريه على وجه العميل وتصرفاته. ستحدث مشكله للمنشأه إذا

إنخفضت مشتريات العميل عن ٥٠٪ فى السنه. تحدث إليه وإعرف السبب. قدم له عروض مغريه لزياده مشترياته.

تقويه روابط العميل مع المنشأه:

كافىء العاملين فى قسم المبيعات وقسم خدمه العملاء لتحفيزهم كلما زادت مرات زياره العميل للمنشأه. إن بعض المنشآت تعطى عموله تتراوح من ٢٪ الى ٥٪ لتشجيع العاملين فى المبيعات وخدمه العملاء لجذب عملاء جدد وتقويه علاقه العملاء القدامى بالمنشأه وإستمراريه تعاملهم معها. إذا زادت مده تعامل العميل مع المنشأه أكثر من ثلاث سنوات يِّمنح الموظف المتعامل معه مكافأه خاصه.

تواصل مع العميل بصفه مستمره:

عاده ما يترك العميل بعد إتمام الصفقه فتره دون متابعه، مما يضعف الروابط مع المنشأه. هذا الخطأ يقع فيه الكثير من البائعين. إتصل بالعميل على

فترات وإعرض ما إستجد من منتجات أو خدمات، أو لمجرد إستطلاع مدى رضاه عن ما بعته له وإستفسر عن ما إذا كان هناك أى شكوى بإمكانك حلها فورا. هذا يُظهر إهتمامك به ويشعره إنه من أهم عملائك مما يرضيه ويسعده ويشجعه على إستمرار التعامل مع منشأتك. كما يظهر جوده خدمه ما بعد البيع لدى المنشأه فتطمئنه لتكرار الشراء من منشأتك.

علاقه شراكه وليست مجرد علاقه بيع:

إدرس خطط العميل المستقبليه من خلال تكرار مقابلاتك له. إحرص أن تكون منشأتك من ضمن هذه الخطه. مع نمو حجم العمل وتغير إحتياجات العميل، إسعى أن تتواجد بجانبه لتساعده وفى نفس الوقت تلبى إحتياجاته مما يخلق نوع من الألفه، وبالتالى يطلب ما يحتاجه منك مباشره حتى لو لم تكن من إنتاج منشأتك.هذه الخدمات البسيطه تقوى

العلاقه بين المنشأه والعميل، كما تقوى علاقتك بالتاجر الذى ستشترى منه ما يحتاجه العميل. هنا كسبت أيضا عميل جديد لأنه أيضا سيشترى منك عند الحاجه وتصبح علاقه تبادل تجاريه بدلا من علاقه منافسه.

إتباع هذه النصائح يمكن أن يكون لها تأثير مفيد على الإحتفاظ بالعميل وبالتالى زياده الأرباح للمنشأه. كما يجب عقد دورات تدريبيه للعاملين الجدد وإنعاش وتجديد معلومات العاملين القدامى.

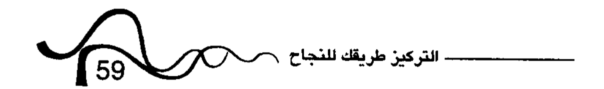
افهم شخصية عميلك:

عند التدريب على أصول البيع عاده ما نسأل لماذا تنجح وسيله مع عميل ولا تنجح مع آخر؟. الإجابه هى شخصية العميل هى التى تشكل كل الفرق. إن فن البيع هو فن التحريض على الشراء، وبما أنه كذلك فهو يعتمد على فهم شخصية العميل. إن من يتعامل مع مختلف الأشخاص لفترات طويله

وبإنتظام، يعلموا إن لا شىء يفيد طول الوقت مع إختلاف الأفراد. لتكون فعالا فى التعامل مع الآخرين يجب أن تخاطب الشخصية المختلفه لكل فرد بطريقه مختلفه. عليك أن تفصل طريقه للبيع تناسب الشخصيات المختلفه للمشترين الذين تتعامل معهم. إن جزء مهم من عمل محترفى البيع هو تحديد نوع شخصية العميل ليتمكن من التعامل معها لأتمام عمليه البيع بنجاح.

نموذج الوجه فى التدريب على البيع

تفيد برامج التدريب على المبيعات فى توضيح الأنواع المختلفه للعملاء الذين قد تقابلهم فى مجال البيع. إن تحليل نموذج شخصية العميل يستخدم مقياسين متقاطعين وهما إلى أى مدى تكون الشخصية عقلانيه وألى أى مدى هى عاطفيه. إتباع هذين المقياسين أظهرت أربعه أنواع أساسيه للشخصية التى توصف بنموذج الوجه. إنا معظم



الأشخاص يستخدموا النوع الطبيعى للشخصية. ومع ذلك لا يمكن وصف شخصية بأنها حصريه لهذا الشخص، فإننا جميعا نستخدم الأنواع المختلفه للوجه من وقت لآخر حسب الظروف النفسيه التى نمر بها.

طبقا لذلك فقد نكون أحد الشخصيات الآتيه:

الشخصية الودودة:

هذا النوع عاطفى ومتجاوب، وعاده ينقاد وراء حاجه الآخرين وتوجهاتهم. قد تظن هذا النوع من الأشخاص سهل التعامل معهم. نعم فهو شخص ودود منفتح، إذا أين المشكله؟ الصعوبه فى التعامل معه هو أنه يريد إرضاء الجميع، ويوافق على أى شىء. هذا يؤجل إتخاذهم لقرار الشراء مما يصعب مهمه البائع فى إتمام البيع فى فتره زمنيه معقوله. إذا ماذا تفعل؟ عليك أن تفهم هذه الشخصية تماما. إبنى نوع من الموده معها كأساس للتعامل. إعمل على تقليل المؤثرات

الخارجيه إلى الحد الأدنى. خاصه أذا كان هناك بعض الأشخاص معه مشاركين فى الموضوع. ركز على المميزات والفوائد، ولا تتعجله مهما طال الوقت فى المفاوضات. إن شعار هذه الشخصية هو " إجعلنى أشعر بالراحه تجاه السلعه أنا ومن فى صحبتى."

الشخصية التحليلية:

وتوصف هذه الشخصية بأنها غير عاطفيه وغير متجاوبه. هذه الشخصية حذره جدا مع البائعين. إنها لا ترى أى قيمه مضافه من عمليه البيع. ولتتمكن من بيع أى شىء لهذه الشخصية عليك أن تعطى أكبر قدر من المعلومات ـ لذلك الإستعداد والدراسه هما سلاحك للبيع لهذه الشخصية. مثل الشخصية الودوده الشخصية التحليليه بطيئه فى إتخاذ قرار الشراء، إمنحها ما يكفى من الوقت للدراسه والتحليل كما تشاء. لا تستعجلها حتى لا تثير شكوكها. أعد نفسك لبعض التنازل فى عرضك الذى تقدمه هذا

العميل لا يعتبر أى شىء كامل ويبحث دائما عن الناقص فى العرض. تماسك وتعامل بهدوء وإعتمد على الحقائق المؤكده التى يمكنك إثباتها قدم الأدله على ما تقول إذا أمكنك ذلك.

الشخصية الواثقه الغير عاطفيه (الآمرة):

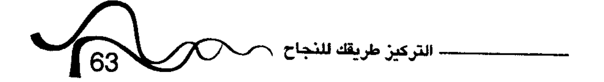
هذه الشخصية تركز على الوقت والنتائج والأجراءات المتبعه فى إتمام عمليه البيع. هذه الشخصية تطلب الإستعداد الكامل للوصول إلى مرحله تنفيذ الصفقه. هذه الشخصية تنتظر أى خطأ أو تقصير وتعتبره ذنب لا يغتفر وترحل فى الحال دون شراء أو حتى إعتذار عن إضاعه وقت البائع. الوقت بالنسبه لها هو جوهر الموضوع. إذا لم ترى إن الإجتماع يحقق شئا تنهيه بسرعه وتلغى المقابله. يجب على البائع أن يركز على النتائج أولا ثم المنشأه. أى الربح أولا. المهم لهذه الشخصية الآمره أن يرى فى البائع إنعكاسا للمنشأه التى يمثلها. أى يجب أن يكون فى يده سلطه إتخاذ القرار دون الرجوع لمنشأته، فبالنسبه لهذه

الشخصية هذا إهدار غير مقبول للوقت. أى إشاره لعدم تأكد البائع ستدفع بالمقابله لنهايتها وللأبد.

الشخصية المنبسطة:

وهى تعرف بأنها عاطفيه وحازمه وإجتماعيه وتحب أن تكون فى مركز الإهتمام. هذه الشخصية عاده ما تكون لطيفه فى التعامل مع الآخرين، ولكنها تستهلك الكثير من وقت البائع. التفاصيل الكثيره تبعث على الملل بالنسبه لهذه الشخصية، لذلك إجعل العرض واضح ومختصر. هذه الشخصية تحب الإهتمام أكثر من الشخصيات الثلاثه السابقه، عليك أن تبقى على إتصال دائم معها من خلال التليفون أو البريد الإليكترونى أو الخطابات. ركز على الفوائد والمزايا للمنتج الذى تبيعه. جدد فى طريقه العرض والبيع حتى تثير إهتمامها. أى كانت الطريقة التى تتبعها إصبغها بلمسه موده وإظهر منتهى الحماس.

إن هذه الطريقة من التدريب التى تركز على وجه العميل وما يعكسه من شخصية العميل، تساعدك



على معرفه كيف يفكر العميل مما يساعد البائع على إيجاد الطريقة المناسبه للبيع والتى يمكن أن تنجح مع البائع لتحقيق أكبر قدر من المبيعات.

العوامل المؤثرة فى عملية البيع:

تعد من أهم النقاط التى يجب مراعاتها عند ممارسة البيع، حيث إنه هناك العديد من العوامل التى تؤثر فى عملية البيع، وفى اختيارى للسوق وللسعر ولطريقة العرض..

١ ـ العوامل الجغرافية

مثل: (المناخ ـ المكان.........) حيث إنه من المنطقى مثلا أن أبيع ملابس الشتاء فى الشتاء وملابس البحر فى الإسكندرية

٢ ـ العوامل الاجتماعية

مثل: (التعليم ـ المستوى الاجتماعى ـ العادات والتقاليد ـ الوظيفة ـ الدخل...)، فنلاحظ مثلا وجود أنواع من السلع والمنتجات غير شهيرة الماركة فى

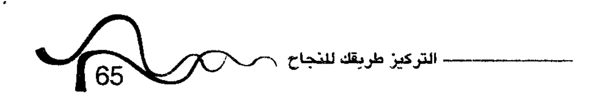
القرى، لأن المستهلك لن يطلب ماركة معينة بل سيطلب (شاى - عصير......) ولن يهم الاسم التجارى.

٣ - العوامل النفسية

مثل: (الأهواء - التفضيلات - الاهتمامات......)، فمن الطبيعى أن أبيع مثلا جهازتدريب رياضى داخل أحد الأندية، ولكن يجب ألا يقف ذلك التفكير كعائق أمام الابتكار فى الوصول للعميل غير المتوقع، ويجب أن نعلم جيدًا أن الأهواء والتفضيلات من الممكن اللعب عليها، فما هو مفضل اليوم قد يكون غير مفضل غدًا والعكس.

٤ - العوامل السكانية

مثل: (الحالة الاجتماعية - النوع - المرحلة العمرية.....)، مثل الاهتمام ببيع معجون أسنان بطعم الشيكولاتة للأطفال، ومعجون لتبييض الأسنان للشباب، ومعجون لحماية الأسنان من التسوس للكبار، وأنا أركز لكل فئه على هدفها.



تمرين عملى:

اذكر أمثلة إضافية توضح أهمية مراعاة العوامل التالية فى عملية البيع:

العوامل الجغرافية

....

....

العوامل الاجتماعية

....

....

العوامل النفسية

....

....

العوامل السكانية

....

....

أسس العرض على العملاء:

أحيانا يكون عرض المنتج أمام مجموعة من العملاء، ومن خلال Presentation لذلك فكان لزاما علينا معرفة: أسس العرض الـ Presentation على مجموعة عملاء

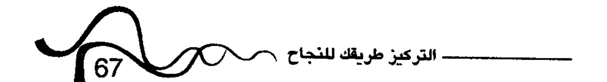
أولا: التحدث والتعايش مع مستوى العميل

فمن يعرض منتجا لزوجين فى بداية زواجهما، سيستخدم طريقة غير تلك التى يستخدمها فى عرض نفس المنتج لزوجين مسنين. مع أنه قد يعرض نفس الميزات، إلا أنه يتعرض لها من زاوية تناسب المعروضة لهم.

ثانيا: لابد لك من التحكم فى سرعة كلامك

مع الأشخاص الذين تعرض لهم سلعتك

فإن هذا مما يكون له كبير تأثير فى استيعابهم لما تعرضه عليهم واستجابتهم النفسية تجاهه. ودون تفصيل فى هذا الجانب فإنه سوف يتطور لديك



حسا وملكة جيدة تجاه الصواب فى ضبط هذا الأمر بقليل من الممارسة.

ثالثا: اجعل العميل يتقمص شخصية المالك المستخدم للمنتج

انتبه فإن هذا أمر فى غاية من الأهمية، لا تقل للعميل: " لو اشتريت هذا المنتج فسيفيدك فى كذا وكذا، بل قل له: " منتجك هذا يفيدك فى كذا وكذا "ولا تقل لمن تعرض عليه استعمالك فى الوظيفة: " لو قبلتنى فيمكننى أن أعمل لك كذا وكذا ". بل قل له: " أنا أعمل لك كذا وكذا " فإنك لو ملكت المشترى المنتج من خلال التصور الذهنى، فإن هذا يقربه من حقيقة منتجك المفيد، ويساعده فى اتخاذ القرار بالشراء. يمكنك أن تطلق على هذا الأمر: (البيع الافتراضى).

رابعا: استخدام لغة الجسد

فهى وسيلة قوية فى إيصال كلمات ابلغ فى تأديتها من خلالها ما اريد ان اوصله بلغة اللسان.

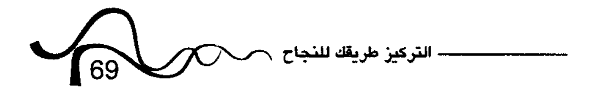
وهى فن معروف وفيه كتب مؤلفة كثيرة بالإضافة إلى مواقع الانترنت التى بها الكثير عن هذا الفن، لابد من اقتناء كتاب جيد منها والاستفادة منه.. وبمناسبة التعرض للغة الجسد، فمن المناسب تناول بعض صورالإيماءات الإيجابية التى تعمل على توسيع مساحة الإقناع لدى العملاء:

- اجلس بجوار من تحاول إقناعه فأنت معه ولست ضده.

استخدم قلما ومؤشرا لجذب الانتباه، وبتوقيت مناسب للمساعدة فى شرح أشرطة الفيديو، فهذا دأب الناجحين الذين يقدمون لنا عروضا سحرية، فهم قادرون على جذب انتباهنا إلى أو بعيدا عما يرغبون فيه.

- استخدم إيماءات اليد المفتوحة والاتصال بالعين.

فاليد المفتوحة والاتصال بالعين تعنى أنك ليس لديك ما تخفيه.



اكتشف صاحب القرار من خلال عرضك وركز عليه.

واكتشاف صاحب النفوذ ليس بالأمر المعقد بل يحتاج فقط منك بعض تركيز فيما يدور أمامك من تخاطب ؛ فالشخص صاحب النفوذ يمكنك أن تعرفه من خلال طريقة تحاور المحيطين به. وقد تعرفه من مكانه، فهو غالبا ما يجلس فى مكان ظاهر فى المقدمة ليمكنه مراقبة عرض المنتج الذى قد يقرر شراءه. وقد يجلس بجوار باب القاعة ليمكنه الخروج فور ورود أى إزعاجات كمحادثات هاتفية طارئة أو تلقى رسالة مهمة، أو ليسهل عليه الخروج سريعا بعد انتهاء العرض وصحيح أنهم قد يجلسون دون فضول فى الصفوف الخلفية، إلا أنك بقليل من مراقبة لغة الجسد والبحث عن الرجل موطن الاهتمام يمكنك التعرف على ذلك الشخص.

حاول قدر المستطاع تأدية العرض بصورة سريعة، بمعنى أن تضغط جوهر ما تود إيصاله فى مدة قليلة لا تزيد عن ١٧ دقيقة، فإننا فى عالم اليوم صار القليل جدا من الناس هم الذين لديهم القدرة على التركيز لفترات طويلة، فيتعجلون طرح الاهتمام بما يعرض بصورة سريعة.

لو جعلت فى برنامجك فترة استراحة، أو كانت فترة استراحة غير مبرمجة، فقدم خلالها موجزا سريعا لما سبق من نقاط قمت بشرحها. هذا الموجز هو عبارة عن تركيز على النقاط الرئيسية التى قمت بتغطيتها، فقد أثبتت الدراسات أن أى تشويش يحدث خلال المحاضرة أو العرض سوف يحتاج الشخص معه إلى ١٠ دقائق للعودة إلى نفس مستوى التركيز الذى كان قبل التشويش.

كن متحكما فى العرض، فاحذر أن يقع عملاؤك على ما لا ترغب أن يقعوا عليه قبل الاستعداد

الكامل له، فإن ذلك يضعف صورة المنتج، وأنت تريد أن تجعله نجما فى أين المشترين.

اهتم بالوسائل البصرية، فمعظم الناس تتعلم وتفهم بشكل أفضل من خلال إشراك عدة حواس.

والعرض البصرى يتضمن ثلاثة عناصر:

- من نحن (تاريخ الشركة - قصصها ذات المصداقية)
- إنجازات الشركة (مع التركيز على المنتج المتميز)
- ما الذى تعرضه الشركة للعملاء.

وهذا هو الجزء الذى يهم العميل، فهنا يبرز سؤاله: ماذا عندك لى؟

إذا تعذر العرض البصرى لهذه العناصر الثلاثة، فأدرجها فى عرضك الشفهى.

أشرك كل الحواس فى عملية العرض، فكلما كثر عدد الحواس كلما كان أفضل فى تعايش المنتج.

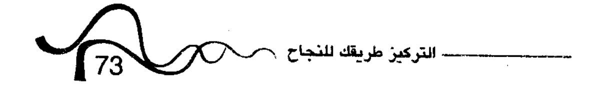
فالبيان العملى أنت تبيع، وبدون البيان العملى أنت تعرض فقط. فلو قمت مثلا باستعراض ماكينة تصوير دون إشراك عملى للحضور فأنت تعرض فقط ولا تبيع.

كن على استعداد لكل شىء قبل العرض. تأكد من مفاتيح الكهرباء، تأكد من نظافة وترتيب الوسائل البصرية المساعدة. اختبر كل شىء قبل البدء.

وأخيرا، لمحة فنية:

لابد وأن يشعر العميل أن هذا العرض قد أعد له خصيصا، فما من أحد يحب أن يستمع لعرض عام من شخص ما وهو يعلم أن هذا العرض قد تم بحذافيره من قبل للكثير غيره.

حاول دائما بذل جهود إضافية لجعل مادة العرض حسب طلب العميل الذى تعرض عليه. فهذا مهم جدًا.



تُعَدُّ طريقة كتابة السيرته الذاتية أول خطوة يخطوها الطالب نحو الوظيفة، وتُعَد المقابلة الشخصية هى الخطوة الثانية.

إن هدف كل خطوة فى عملية البحث عن وظيفة ـ بعدكتابة السيرة الذاتية ـ هو الوصول إلى جلسةِ مقابلة التوظيف التى تُتيح للطالب فرصةَ تقديم نفسهِ لصاحب العمل، وتعلُّمه المزيد عن هذا العمل.

فكيفَ إذاً تجرى مقابلة شخصية ناجحة؟

أنواع المقابلات

١ ـ المقابلة وجها لوجه وهى الطريقة التقليدية المتداولة. هذه الطريقة أسهل أنواع المقابلات وليس عليك سوى التحكم فى حديثك، وردود أفعالك إزاء الأسئلة المختلفة، ولوكان لديك عدة مقابلات فى نفس اليوم فحاول الاسترخاء بين كل مقابلة والأخرى، وذلك باستنشاق قدر من الهواء أو شرب

فنجان من القهوة. ولكن يجب أن تحاول أن تَظهرَ بنفس القدر من الثبات والثقة والصراحة أمام الممتحنين المختلفين لأنه سيتم تقييمك من قبلهم جميعاً.

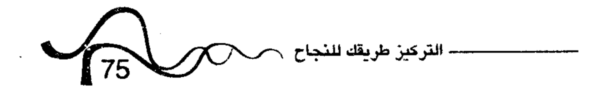
٢ ـ المقابلة الجماعية (مقابلة مجموعة من المتقدمين للوظيفة معاً). يُعَد هذا من أصعب أنواع المقابلات لأنه يجدر بك أن تراقب ما تقوله وما يقوله الآخرون أيضاً، وغالباً ما يكون المتقدمون للوظيفة متساوين من ناحية الخبرة والمؤهلات، ولكن طريقة إجراء المقابلة هى الذى تحدّد من سيتم اختياره للعمل.

ومن الأفضل فى هذه الحالة أن تفعل مايلى:

ـ اختيار مقعد فى منتصف المكان.

ـ الإجابة عن الأسئلة بوضوح وثبات.

ـ عدم مقاطعة باقى المتقدمين إلا فى حالة أن يقدم أحدهم معلومة خاطئة.



ـ لا تنتقد باقى المشاركين.

ـ حاول ألا تكون أول من يبدأ فى السؤال عن المرتّب.

ـ لا تحتكر الحديث، أعطِ فرصة الحديث للآخرين أيضاً.

ـ فى النهاية لا تنسَ أن تحيّى باقى المشاركين بعد تحية لجنة التحكيم.

٣ ـ المقابلة الهاتفية (المقابلة عن طريق الهاتف)

وهذا هو أسوأ الاحتمالات لأنه من الصعب التحكم فيهى، فحاول بشتى الطرق أن يكون هناك مقابلة شخصية أما إذا لم تتمكن من إجرائها فعلى الأقل حاول أن تفعل مايلى:

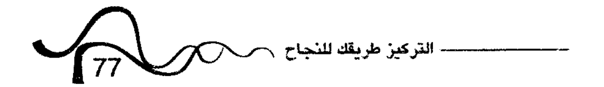
ـ تكون بشوشاً فى أثناء الحديث (فرغم أن الحديث هاتفياً إلا أن الطرف الآخر سيشعر ببشاشتك).

ـ حاول أن تعرف إذا كان الطرف الآخر أمامه سيرتك الذاتية فى أثناء حديثكما، فهذا دليل على جدية الحوار.

- لا ترفع صوتك وأنتَ تتحدّث، وإلا ستعطى ذلك انطباعاً سيئاً عنك مما يقلل من فرص حصولك على العمل.

فى النهاية يجب أن تعلم أن المقابلة الشخصية مفيدة لأنها تعطيك الفرصة لمقابلة صُنّاع القرار فى الشركة، وبما أنهم اختاروك لإجراء المقابلة فهذا مؤشر على أن سيرتك الذاتية مقنعة، وحتى إذا لم يتم تعيينك فغالباً ماتحتفظ الشركةُ بالسيرة الذاتية لفرص عمل أخرى، أو قد يرسلونها إلى شركات أخرى.

٤ - لجنة فحص المتقدمين (لجنة التوظيف): إذا كنت خجولاً فبالطبع ستشعر بعدم الاطمئنان عند إجراء هذا النوع من المقابلة، ولكن حاول أن تفكر بإيجابية فهى مجرد مقابلة شخصية عادية وكأنك أمام شخص واحد فقط، ولكن بالطبع يجب أن تحاول أن توجّه حديثك إلى كل أعضاء لجنة التحكيم بنسب متقاربة، فلا تتحدث مع واحد فقط وتتجاهل



الباقين، وإذا تلاحقت الأسئلة فلا تتردد فى أن تطلب إعادة آخر سؤال حتى تستطيع تقديم الإجابة المناسبة. فى النهاية يجب اتباع قواعد الاتيكيت عند تحية أعضاء لجنة التحكيم فتبدأ بتحية السيدات أولا ثم الرجال الأكبر سناً وهكذا.

كيفَ تستعدُ للمقابلة:

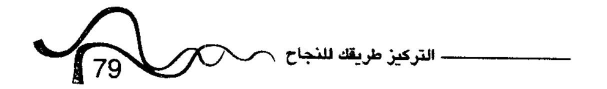
١ ـ اهتم بمظهركَ الخارجى، واختار الملابس المناسبة، وطريقة ارتدائها بحيث تكون بسيطة، وابتعد عن التكلّف والتصنع، والإسراف، والبهرجة، والتأنق الزائد، والصيحات المبالغ فيها، وكلما اقترب نمط الزى مما يرتديه العاملون فى الجهة التى ستُعقد فيها المقابلة كان ذلك أفضل، واحرص على الأناقة عموماً بحيث يتوجب عليك أن ترتدى ثياباً أفضل قليلاً من تلك التى تستخدمها يومياً، وليس من الضرورى أن تكون ملابسك جديدة أو بحسب الموضة لكن نظيفة ومرتبة.

والمظهر العام للشخص لا يعتمد فقط على ما يرتديه، فالنظافة، وتمشيط الشعر، وتقليم الأظافر لا تقل أهمية عن كل ما سبق.

إن المظهر العام يلعب دورا كبيراً فى التأثير على الشخص الذى يُجرى لك المقابلة.

٢ ـ من المهم أن يصل المتقدم للوظيفة فى الموعد المحدد للمقابلة وهو فى حالة نفسية جيدة وبعيدة عن القلق والاضطراب، لذا يفضل أن يقوم باستطلاع مسبق لمكان إجراء المقابلة، وكيفية الوصول للمكان حتى لا يحدث احتمال بوجود خطأ فى العنوان أو سوء تقدير للوقت اللازم للوصول إليه. ويُنصح فى هذا الصدد بالوصول قبل موعد المقابلة بوقت كاف إلى مكان قريب من الموقع المنشود وتمضية الوقت المتبقى فى التجول للاسترخاء أوتناول بعض المرطبات.

٣ ـ الانطباعات الأولى التى تتشكل فى بداية المقابلة الشخصية كثيراً ما تستمر، لذا يجب على



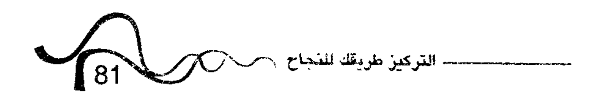
المتقدم للوظيفة أن يدخل لغرفة المقابلة بخطوات واثقة وقامته ممدودة وأن تكون قبضة يده عند المصافحة قوية وتوحى بالثقة والتفاؤل، ولا مانع من أن يبدأ المتقدم بالحديث ببعض عبارات المجاملة "غير المصطنعة" حول الشركة، أوالقاعة الموجود فيها، أو شىء من هذا القبيل مما قد يشيع جواً من الألفة فى المكان.

٤ ـ يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألا يقاطع محدثه حتى لو اعترض على بعض ما يقوله،وفى حال اختلاف وجهات النظر حول موضوع ما ألايسعى لإثبات وجهة نظره بجميع الوسائل، وكأنه فى مناظرة، وعليه إبداء رأيه بلباقة ثم محاولة الانتقال إلى موضوع آخر. وكثيراً من المقابلات الشخصية لم تُثمِر فرصةَ العمل المرجوة، لأن المتقدم ترك الانطباع بأنه عنيد أو شديد التشبث برأيه.

٥ ـ كما أن الإنصات فضيلة فإن على المتقدم للوظيفة أن يطرح أسئلةً، أواستفسارات تنمُّ عن

حرصه على الإحاطة بالمعلومات اللازمة عن الجهة التى يسعى للالتحاق بها، وعن فرصة العمل موضوع المقابلة، وهنا يظهر الإعداد الجيد للمقابلة، وللأسف فإن غالبية المتقدمين وبخاصة حديثى التخرج يتعاملون مع المقابلة الشخصية وكأنها تحقيق فى أحد أقسام الشرطة، وبالتالى لا يتكلمون إلا عند توجيه سؤال إليهم ويتحرّقون شوقاً لإنهاء المقابلة.

٦ ـ اجمع أكبر قدر من المعلومات عن صاحب العمل، وعن الشركة وعن أهدافها وتحديداً عن الوظيفة المتقدم إليها. ويُستحسن التعرف على اسم الشخص أوالأشخاص الذين يقومون بإدارة المقابلة. ولهذا يجب الإعداد للمقابلة الشخصية بمعرفة كل ما يمكن عن الجهة التى دعته للمقابلة، ومن ثم ينبغى التعرف على أنشطتها ومنتجاتها أو خدماتها إضافة إلى ما تيسر عن تاريخها. ويُفضل لو قام المتقدم للوظيفة بالدخول إلى موقع الإنترنت الخاص بهذه الجهة إن وجد. لذلك يُحَبّذُ أن يقوم المتقدم



للوظيفة بالحصول على بيانات الجهة التى ستُجرى له المقابلة والسوق أو القطاع الخاص الذى تنتمى إليه بشكل عام. فهذه المعلومات توفّر ذخيرة كافية للمتقدم للوظيفة، لكى يتمكن من خلالها إظهار اهتمامه الجدّى بالشركة أو المؤسسة التى يسعى للالتحاق بها، كما إنها تبرز نضجه وإحاطته بالأمور ووعيه العام بالتكنولوجيات والبرامج التى يسعى صاحب العمل لإلحاقه بها، وتهيئ تلك المعلومات أيضاً للطالب إمكانية إطالة فترة المقابلة الشخصية فى موضوعات تقع فى دائرة اهتمام الطرف الآخر، مما يقوّى - لاشعورياً - من العلاقة بين طرفى المقابلة، وهو ما يمكن ترجمته بفرص أفضل عند مقارنة الشخص المعنى بباقى المتقدمين لوظيفة ما.

٧ - اجمع نسخاً نظيفةً من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات العلمية، وشهادات الخبرة، والسيرة الذاتية، وخذ أكثر من نسخة من هذه الأوراق.

٨ ـ رتّب أفكارَك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.

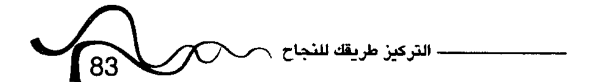
٩ ـ كنْ مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتِك للعمل، والأجوبةِ عن الأسئلة التقليدية، واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك، أو أمام المرآة فى البيت.

١٠ ـ حدد الأسئلة التى تريد طرحَها فى أثناء المقابلة (طبيعة العمل، ساعات العمل، الراتب، الحوافز....

١١ ـ إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة، وحدد موعداً آخر.

١٢ ـ النوم يُريح الذهن، لذا عليك أن تنام فى الليلة السابقة لموعد المقابلة ؛ لأن هذا سينعكس إيجاباً على مظهرك وحيويتك وصفاء ذهنك.

١٣ ـ يوم المقابلة: احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق.



الأسئلة الأكثر شيوعاً فى المقابلات، وأبرز الإجابات المفترضة عنها:

عادة ما تتضمّنُ أنواع الأسئلة التى تُطرح على المتقدّم من قبل أصحاب العمل:

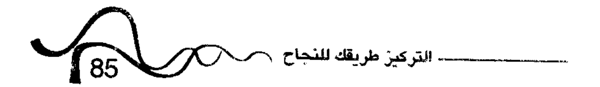
- أسئلةً شخصية
- أسئلة تخصصية.
- أسئلة عن الخبرات العملية.
- أسئلة عن الرغبات والميول المهنية.

وفيما يلى أعرض أمامكم أبرزها:

١ ـ ما سبب رغبتك فى العمل فى هذه الشركة؟ يجب أن يتضمن ردك مزايا الشركة من وجهة نظرك التى كونتها من المعلومات التى جمعتها سابقاً. حاول الإشارة إلى سمعة الشركة الجيدة ؛ أو أى معلومة إيجابية أخرى تعرفها عن الشركة، مثل: توجد لديكم فُرص للتدريب، فرص متساوية للجميع، العمل هنا يُتيح الفرصة للعمل فى أمور أحبّها.

٢ ـ لماذا تركتَ عملَك السابق؟ دائماً يبحث من يُجرى المقابلة عن أى صفات سيئة أو نواحى نقص لدى المتقدم للوظيفة ؛ فعليك توخّى الحذر من التذمر من عملك السابق، بل عليك أن تمدح شركتك السابقة أو تقول أمراً إيجابياً عنها. اشرح باختصار وبصدق أسباب تركك للعمل السابق. قل أى أمر إيجابى يمكنك قوله. على سبيل المثال: إذا تركت العمل لأسباب صحية، أشر إلى أنك قادر الآن على تحمّل كافة المهام المنوطة بالعمل الجديد. لا تنسَ أن تشير إلى أنك قد اكتسبت خبرةً من عملك السابق فى تحمل المسؤوليات.

٣ ـ ما الذى كنت تقوم به فى عملك السابق؟ للإجابة عن هذا السؤال يجب أن تتضمن إجابتك المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد، والآلات والمعدات التى استخدمتها فى عملك السابق. أخبرهم بالمهارات التى لديك وكيف يمكنك الاستفادة منها. تحدّث عن مسؤولياتك والأشخاص الذين



تعامل معهم. كم بقيت هناك، والترقيات التى حصلت عليها.

٤ - أى نوع من المعدّات والأجهزة يمكنك تشغيلها؟ اذكر أى نوع من المعدات ذات العلاقة بالعمل الجديد، تدريبك ومؤهلاتك، المدة التى شغّلت فيها هذه المعدات والأجهزة.

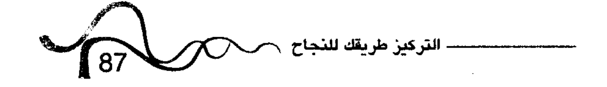
٥ - كم هى المدة التى بقيتها بلا عمل؟ وكيف كنت تقضى وقتك؟ صِفْ: كيف كنت تبحث عن العمل، وما هى الأعمال التطوعية التى قمتَ بها، والدراسات الإضافية، والهوايات. وكل ذلك باختصار.

٦ - حدثنى عن نفسك. ليس هذا السؤال دعوة للتحدث بإسهاب عن نفسك ؛ فحاول معرفة مغزى السؤال الحقيقى، وذلك بطرح سؤال عن إمكانية تحديد شىء من مؤهلاتك أو عنك للتحدث عنه، وذلك سيساعد المقابل على توجيه الحديث إلى المسار المناسب وتجنّب الأحاديث غير المهمة.

٧ ـ ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب فى الوظيفة؟ أكد على أنك تتطلع لشىء جديد، مختلف وحيوى، وأنه بإمكانك تلقّى التعليمات بنفس إمكاناتك لإصدارها.

٨ ـ ما الذى يجعل الموظف ناجحاً فى عمله؟ صف المهارات المطلوبة، مثل: الالتزام بالنظام، الحفاظ على سرية العمل، القدرة العالية على الاتصال، المرونة، التكيّف مع بيئة العمل، التعاون، الشعور بالآخرين. يمكن أن تذكر بعض مهاراتك من خلال عملك السابق.

٩ ـ ما الذى تحب أن تصل إليه بعد ٥ سنوات من الآن؟ يجب أن تعكس إجابتك مدى خبرتك واحترافك المهنى، وبناء على المعلومات التى جمعتها عن الشركة قد تكون ملماً بالفرص المتاحة لك بها، وبالتالى عليك التحدث عن طموحاتك فى الانضمام إلى الأقسام الواعدة فى الشركة، بيّن لهم أنك تريد أن تعمل فى نفس الشركة طوال المدة على أن تتم عملية التطوير من خلالها.



١٠ ـ كيف يمكنك معالجة ضغط العمل؟ صف الضغط فى أعمالك السابقة مستخدماً أمثلة حديثة، مثل: كيف تصرّفت مع تغيير الموعد النهائى لإنجاز أمر ما، إنهاء طلبات بسرعة بالغة، التعامل مع العجز فى الموظفين.

١١ ـ ما هو الراتب الذى تتوقعه؟ إن كان مستوى الراتب قابلاً للتفاوض كن مستعداً للتفاوض. ولكن كن حذراً، طلبك العالى جداً قد يُخرجك من المنافسة على الوظيفة، وبطلبك المنخفض جداً قد تكون أنت الخاسر مستقبلاً. حاول أن تعرف مسبقاً مستويات الرواتب فى جهة العمل قبل حضور المقابلة.

١٢ ـ كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق؟ إن كان نادراً، أخبرهم بذلك.

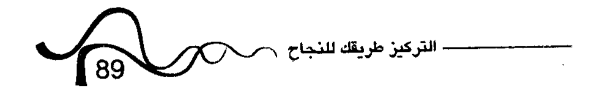
إن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك، لتطمئن أصحاب العمل على حل هذه المشكلة. إن كانت لديك إعاقة، ناقش معهم بحرية الحلول المتاحة، وكن إيجابيا.

١٣ ـ متى ستكون جاهزا للبدء فى العمل؟ لتكن إجابتك: "فى أسرع وقت ممكن"! لاتضع أى عقبات فى الطريق.

١٤ ـ ما هى نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟ ينبغى أن تكونَ على دراية بنقاط قوتك وضعفك، وذلك من المعلومات الموجودة فى طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك الذاتية التى قدمتهما .ابدأ بشرح أجزاء من عملك السابق كانت صعبة عليك، ثم اشرح كيف تمكّنت من التغلب على هذه الصعوبات. كن موجزاً وصادقاً.

إن أصحاب العمل يقدّرون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر من الذى يلقونها على الآخرين.

١٥ ـ ما أصعب موقف واجهته فى حياتك العملية؟ ترتكز الإجابة هنا على جزأين: أولاً تعريفُك للمصاعب، وثانياً كيفية تصرّفك فى مثل هذه المواقف؛ لذا يجب أن تروى لمن يُقابلك موقفاً صعباً



مررت به، وأظهرت حسن تصرف فى حلّه، كما أن عليك أن تتجنب المواقف المرتبطة بزملاء العمل.

١٦ ـ هل تفضل العمل منفردا أم مع آخرين؟ يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كنت شخصاً تنسجم مع العمل الجماعى، وعليك أن تتأكد قبل الإجابة إذا كان العمل يتطلب منك العمل منفردا أم أنه عمل يمكن أن يكون جماعياً، ثم أجب الإجابة المناسبة، مثل (عادة ما أكون سعيداً بالعمل منفرداً إذا كان العمل يتطلب ذلك، لكننى أفضل أن أعمل ضمن فريق فذلك سيساعد على إنجاز الكثير).

١٧ ـ هل لديك أية أسئلة؟ عادة ما يطرح هذا السؤال فى نهاية المقابلة. جهّز نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة. وهذه بعض الأمثلة:

ـ لماذا هذه الوظيفة شاغرة؟

ـ لماذا رحل آخر موظف عنها؟

ـ من سيكون مسؤولى المباشر؟

- ما هو التدريب الذى أحتاجه؟

- ماذا سيكون عملى الأول؟

- متى سأتلقى جوابكم على طلب التوظيف؟

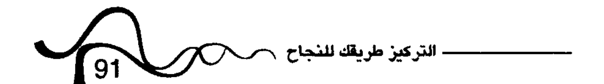
إن كثيراً من القائمين على المقابلة يسألون المتقدم للوظيفة فى نهاية المقابلة عما إذا كان لديه استفسارات، وهنا ينصرف ذهن المتقدم للوظيفة غالباً إلى مواعيد الإجازات أو مواعيد العمل فى حين أن الأفضل أن يُبدى المتقدم للوظيفة اهتمامه بفرص التدريب المتاحة والوقت اللازم لتولى مسؤوليات أكبر والترقى وهكذا.

أسئلة أخرى متوقعة فى أثناء المقابلة:

١ - ما هى الأهداف التى تُريدُ تحقيقها فى حياتك المهنية؟ وما الأهداف التى نجحت فى تحقيقها؟

٢ - لماذا اخترت العمل فى هذا المجال تحديدا؟

٣ - كيف تقيّم النجاح؟ وهل يمكن أن تعطى مثالاً لنجاح أحرزته؟



٤ ـ هل تفضل التعامل مع الأشخاص أم مع البيانات؟

٥ ـ كيف تستطيع التعامل مع مشاكل العمل؟

٦ ـ أعط مثالاً لمشكلة كبرى واجهتك واستطعت أن تحلها بنجاح.

٧ ـ ما أهم بالنسبة لك: نوعية الوظيفة أم المرتب؟

٨ ـ ما هو متوسط المرتب الذى تتوقعه؟

٩ ـ أعط مثالاً عن موقف اضطررت أن تتخذ فيه قراراً سريعاً، وما كانت نتائجه؟

١٠ ـ ما هو أكثر موقف صعب تعرّضت له فى عملك من خلال تعاملك مع العملاء؟

١١ ـ كيف يمكنك أن تتصرف إزاء مسؤوليات متعددة ملقاة على عاتقك؟

١٢ ـ ما هو التحدى الذى واجهته فى عملك من قبل وكيف تعاملت معه؟

١٣ ـ ما هى صفات المدير الناجح؟

أخطاء شائعة فى المقابلة:

أمور يجب أن تتجنبها فى أثناء المقابلة الشخصية:

١ - طريقة تصفيف الشعر بحيث لا يكون هناك مبالغة فى الطول أو القصر.

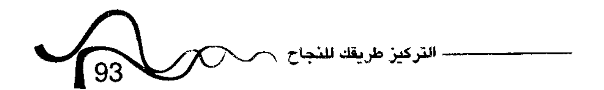
٢ - تنظيف الأسنان حتى تكون رائحة النفس طيبة فى أثناء الكلام.

٣ - تقليم الأظافر.

٤ - عدم الذهاب إلى المقابلة وعلى اليد أو الذراع آثار لوشمٍ معيّن.

٥ - الإجابة السريعة عن السؤال دون ترك وقت للتفكير قبل الإجابة. وهذه النقطة تدخل ضمن عدم الإصغاء الجيد للسؤال.

٦ - الكلام بصوت منخفض بحيث لايسمعك من تتحدّث معه، أو الكلام بصوت مرتفع، وكن واثقاً من نفسك، ولكن أحذر من الثقة الزائدة فقد يتم فهمها على أنها عدوانية.



٧ ـ الخروج عن موضوع السؤال إلى موضوع آخر.

٨ ـ الإسهاب، والدخول فى تفاصيل غير لازمة لايتطلبها السؤال.

٩ ـ الارتباك وعدم الثقة بالنفس. فلابد من أن تتعامل بثقة مع المواقف التى ستصادفك فى أثناء المقابلة.

١٠ ـ الظهور بمظهر اليائس الذى يقبل أية وظيفة ستعرض عليه.

١١ ـ مضغ الحلوى أو اللبان.

١٢ ـ التدخين، ولو عَرضَ عليك المسؤول عن المقابلة سيجارةً ارفضها بأدب.

١٣ ـ إصدار إشارات أو إيماءات مربكة أو مثيرة للانتباه.

١٤ ـ وضع ساق على ساق والاسترخاء بطريقة ممثيرة للاستهجان.

١٥ ـ الجلوس قبل السماح لك بذلك.

١٦ ـ النظر أو التفتيش فى الأوراق الموجودة على الطاولة.

١٧ ـ ترك الجوال مفتوحاً، أو الرد على أى مكالمات.

١٨ ـ لا تمزح أو تخفف الدم، ولا تُلقِ بالنكات فى أثناء إجراء المقابلة.

النصائح الضرورية التى لا غنى عنها قبل المقابلة وأثناءها:

١ ـ النوم جيداً فى الليلة التى تسبق المقابلة، وتناول طعام الإفطار قبل الذهاب للمقابلة.

٢ ـ خطط للوصول مبكراً إلى مكان إجراء المقابلة، فلا يمكن قبول أى عذر للتأخير، وإذا حدث أمر ما أدى إلى تأخيرك فيجب الاتصال فوراً للاعتذار.

٣ ـ احضِرْ معك نسخاً إضافية من سيرتك الذاتية فقد تحتاج إليها.

٤ ـ انظر فى عين محدثك حتى تُشعره بثقتك بنفسك.

٥ ـ لا تكذب، وأجب عن الأسئلة بوضوح ولا داعى للتفاصيل غير اللازمة.

٦ ـ ابرز إنجازاتك السابقة، ولا تعط أى انطباع سلبى عنك.

٧ ـ لا تجب عن الأسئلة بنعم ولا فقط، وحاول أن توضح مواهبك وقدراتك مع إعطاء بعض الأمثلة للدلالة عليها.

٨ ـ لا تتعرض لأى مشكلة شخصية تخصك.

٩ ـ تذكر أن المقابلة الشخصية هى فرصة لك أنت أيضاً لتقييم الشركة والعاملين بها.

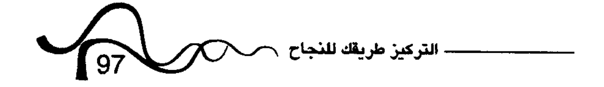
١٠ ـ وضّح ما يمكن أن تقدمه للشركة بدلاً من السؤال عما يمكن أن تقدمه هى لك.

١١ ـ عند نهاية المقابلة الشخصية على المتقدم للوظيفة صافح القائم بالمقابلة، وأبتسم، وأنظر إليه

مباشرة، وأشكره على ما أتاحه له من فرصته، كما أنه لامانع من السؤال عن التاريخ الذى يتوقع فيه معرفة نتيجة المقابلة، حيث إنه فى أغلب الأحيان تقابلُ الجهة الراغبة فى التوظيف عدداً من المتقدمين قبل اتخاذ قرارِها بشأن مَن سيقع عليه الاختيار، ويهمل ٩٩ ٪ منهم. ومن الضرورى إرسال خطاب شكر فى اليوم التالى للجنة التى أجرت المقابلة يعبر المتقدّم للوظيفة من خلاله عن امتنانه للمقابلة وازدياد تطلعه للالتحاق بالشركة أو المؤسسة بعد ما سمعه عن أعمالها وخططها خلال المقابلة، ويساعد هذا الخطاب فى التذكير بشخص المتقدم، كما أنه يبرز دماثة خلقه ودرايته بآداب التعامل المهنى خاصة أن المتقدمين الذين ينافسونه على الوظيفة كُثُر.

ماذا ترتدى فى أثناء المقابلة؟

إن مظهرك ـ فى أثناء إجراء مقابلة العمل ـ الذى يتضمن المظهر العام وطريقة التصرف وتعبيرات الوجه المختلفة هو الذى يحدد كيفية حكم الآخرين عليك



للوهلة الأولى ؛ لذا فإنه يتعين عليك أن تترك انطباعاً إيجابياً أثناء إجراء مقابلة العمل. ومن أهم العوامل التى تؤثر فى رأى مسؤول التوظيف هو ما ترتديه. فمن وجهة نظره أن مظهرك يدل على مدى ملاءمتك للعمل بالشركة. ومن الممكن أن يكون مظهرك هو السبب الرئيسى لاختيارك من ضمن باقى المتقدمين. فكيف تعطى انطباعاً إيجابياً من الوهلة الأولى؟

بعض النصائح التى تُقدَّم عادة فى هذا المجال:

إن القاعدة الذهبية لكل من الرجال والنساء هى (الظهور بمظهر نظيف ولائق بمكان العمل الذى تتقدم إليه).

فعلى سبيل المثال إذا كنت تتقدم لوظيفة فى شركة تعمل بمجال تكنولوجيا المعلومات والانترنت حيث يلبس الموظفون الملابس غير الرسمية ستُعتبر مبالغاً فى أناقتك إذا ماذهبت إلى هناك مرتدياً بدلة، وعلى العكس من ذلك إذا كان عليك إجراء

مقابلة عمل فى بنك استثمارى أو فندق كبير فستترك انطباعاً سيئاً إن ذهبت مرتدياً ملابس غير رسمية بدلاً من البدلة التقليدية.

فكيف تستطيع معرفة ما هى الملابس الملائمة لإجراء المقابلة الشخصية فى شركة معينة؟ بكل بساطة يمكنك أن تسأل أحد معارفك من العاملين بالشركة أو الذهاب إلى الشركة متعللاً بأى عذر لرؤية الجو العام بالشركة وهذا ما ستعكسه لك ملابس الموظفين هناك.

ارتدِ ملابس تلائمك، فلا ترتد ملابس واسعة عليك أو ضيقة، فإذا كانت لاتناسبك فلا ترتديها.

ومن الأفضل ارتداء بدلة إلا إذا علمت أن الموظفين يرتدون الملابس غير الرسمية. ويكون ذلك على النحو التالى:

- يُفضّل ارتداء بدلة غامقة ذات قطعتين من لون واحد، ويفضل أن تكون زرقاء أو رمادية، ويجب أن تتجنّب البدل السوداء تماماً، فهى مناسبة لحفلات

العرس ووجبات العشاء الرسمية، فإن ارتديتها فستعطى انطباعاً سيئاً يتمثّل فى أنك غير معتاد على ارتداء البدل، أو أن هذه هى البدلة الوحيدة التى تمتلكها، ولاحظ أنه يجب الامتناع عن إقفال الزرّ السفلى للسترة.

- ارتدِ قميصاً بلون هادئ أكمامه طويلة، ويكون لونُه مناسباً للبدلة لذا فإن اللون الأبيض أو الأزرق الفاتح سيكون اختياراً آمناً.

- اختر ربطة عنق تقليدية مناسبة للون القميص والبدلة، وتجنب الألوان الفاقعة، مثل: الأصفر والوردى. ويجب أن تربطها بشكل صحيح أى تصل حتى الحزام، فلا تكون قصيرة فيكون شكلها كوميدياً أو طويلة تتعدى منطقة الوسط.

- أن يكون لون الحذاء غامقاً ويتم تلميعه جيداً.

- يجب أن يكون لون الجورب غامقاً (تفادى اللون الأبيض)، وأن يكون الجورب طويلاً حتى لا يظهر لون الجلد.

ارتد حزاماً جلدياً يتناسب مع لون الحذاء.

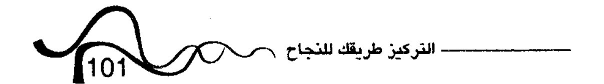
- لا تذهب أبداً إلى مقابلة، وأنتَ ترتدى بنطلون (جينز) أو (تى شيرت) أو (حذاء رياضياً) أو (صندل).

وأخيراً إن مظهرك العام لا يتحدد فقط بناءً على ما ترتديه، ولكن يؤثر فيه أيضاً طريقة تصفيف الشعر (وحلاقة الذقن بالنسبة للرجال) بالإضافة إلى رائحة الجسم، فإن رائحة العرق أو رائحة العطر المبالغ فيه كل منهما يعطى انطباعاً سيئاً، وكذلك كيفية تصرفك ؛ أى كيف تمشى، كيف تجلس، كيف تتكلم، كيف تصافح. فكل هذا يعطى انطباعاً عن مدى ثقتك بنفسك، لذلك فعندما تقف قف مستقيماً واجلس مستقيماً.

احترف تحقيق أحلامك

لماذا تفشل فى تحقيق الهدف

كثير من الأشخاص يشكون دائما من فشلهم فى تحقيق الأهداف التى يحددونها لحياتهم. إنك أيضا



قـد تجـد سبب أو إثنين مما ذكـرتهم فى هذا المقـال تنطبق عليك. إذا كان ذلك حقـيقى، لا تيـأس ستجد بعض الأسـئله بعد كل سـبب نطرحه حـاول الإجـابه عليها لتتعرف على ما يعوقك. عند قراءتك للآتى كن أمينا مـع نفسك ولكن دون مـبالغه فى قسـوتك على نفسك. خذ وقتك وفكر قبل أن تجيب.

السبب الأول: الفرد لا يتخذ أى قرار:

هذا يبـدو واضحـا. لا تجلس مكانك متـجمـدا. عليك إتخاذ الإجراءات اللازمه لتحقيق الهدف من أجل أن تتـقـدم ولو خطوه واحـده نحـوه. لن تصـدق عـدد الأشخـاص الذين تكلمت معهم وإكتشفت إنهم لم يفعلوا أى شىء فى إنتظار أن يحقق لهم الله مـا يتـمنوه دون بذل أى جـهـد مـن ناحـيتـهم. إن الله يسـاعد من يسـاعد نفسـه لتغيـير هذا الوضع. إذا كنت لا تعـرف مـاذا تفـعل إسـأل مـن يعـرف، إبحث، إقرأ..إلخ.

كن أمينا وقل أنك تكاسلت وتحججت بإنتظار ما سترسله لك السماء ولم تفعل أى شىء.

أجب عن الأسئلة الآتية:

- ما الذى تريد عمله الآن؟

- ما هو الإجراء الذى عليك عمله لتصل لهدفك؟

- أى الإجراءات أكثر إلهاما لك؟

- هل الإجراء الذى أفكر فيه سيفيدنى فى تحقيق الهدف؟

- هل أنت ممن يبتكروا الأفكار ولا يفعل أى شىء لتحقيقها؟

النصيحه هنا هى خذ الفكره التى تفيدك فى تحقيق هدفك وقم بتنفيذها دون تكاسل أو إنتظار معجزه لن تحدث.

السبب الثانى: يشعر الفرد بالخوف:

قد يخاف الفرد من الفشل أو النجاح، وأحيانا من الإثنين معا. عاده عندما تخاف من العمل على

تحقيق الهدف يكون السبب عدم فهم ما الذى نعنيه بأننا نرغب فى محاوله تحقيق الهدف ولكننا نخشى من الفشل أو النجاح فلا نفعل شىء فى هذا الإتجاه. هذا الموقف يكون أساسه للأسف القصص التى سمعناها من بعض الكسالى، أو بعض الأكاذيب التى صدقناها من بعض الفاشلين.

الحل هنا هو أن تكون أمينا مع الواقع وتواجه نفسك وتبحث داخلك عن ما يخيفك.

إسأل نفسك الأسئله الآتيه وأجب عليها:

- ما هو المخيف فى أن يتحقق هذا الهدف؟
- ما هو المخيف فى العمل على تحقيقه ولم نحقق شىء؟
- ما الذى أخاف منه فى الحقيقه؟
- هل هذا هو سبب خوفك؟
- ما الحقيقه وراء موقفك هذا؟
- هل أنا فعلا أريد هذا الهدف؟

السبب الثالث: برنامج داخلى سىء لترتيب الأمور:

فكر فى نفسك وكأنك كومبيوتر ـ ما تُدخله فيه من معلومات يؤثر على ما يخرج من بيانات. كل هذه الأشياء التى تدخلها رأسك من أفكار وكلمات وخيال تؤثر على النتائج الإيجابيه التى تحتاجها لتتقدم فى طريق تحقيق الهدف. بمجرد ما بدأت التفكير ساعد نفسك بهذه الأسئله:

ـ ما هى الأفكار التى أدخلتها؟

ـ ما هو الحوار الدائر فى رأسك؟

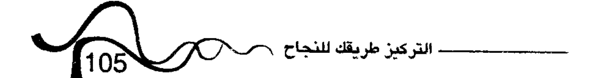
ـ ما الذى تتخيل إنه سيحدث؟

النصيحه هنا أحسن إختيار ما تدخله رأسك، لتحصل على أفضل النتائج.

الأسئله الآتيه ستحث الآليه الإيجابيه داخلك على العمل:

ـ إذا تحقق هذا الهدف ماذا سيكون عليه شعورى؟

ـ ما الذى سيتغير فى حياتى؟



- ما شعورى وأنا أتخذ خطوات تنفيذيه عمليه لتحقيق الهدف؟

- ما شعورى وأنا أرى النتائج تظهر وبمجهودى أنا؟

السبب الرابع: بيئه الفرد غير مشجعه على النجاح:

لقد تعلمنا من الصغر أن يكون لدينا قوه إراده لنحقق ما نريده أو نتمناه ويشجعنا على ذلك البيئه المحيطه بنا. بالرغم من أن هذا يشجعنا على المدى القصير إلا إننا بعذ فتره يفتر هذا الحماس ونتوقف عن عمل اى شيء.

أسأل نفسك الأسئلة الآتية:

- ما هى العوائق الموجودة فى بيئتى تمنعنى من تحقيق الهدف؟

- كيف تزيل هذه العوائق من محيطك؟

- ما الذى عليك عمله ليذكرك بالتقدم كلما وقفت؟

- أنظر حولك وإسأل هل هؤلاء الأصدقاء والبعض ممن حولى من العائله يحثوا على النجاح فى تحقيق الهدف؟

- كيف أعيد بناء بيئه صالحه لتحقيق الهدف ونجاحه وتغيير مايحبطنى من أصدقاء ومعارف وبعض أفراد عائلتى؟

النصيحه هنا أن تفكر فى إعاده تشكيل البيئه التى أنت فيها وتحسن إنتقاء دائرتك المقربه حتى تتشجع وتحقق أهدافك.

السبب الخامس: الإنسان ييأس بسهوله وسرعه:

الحقيقه هى إننا ننهزم بسرعه ونيأس ونشعر بالعجز ونتوقف عن التقدم. إننا نترك العقبات تتحول إلى حواجزبيننا وبين تحقيق الهدف بدلا من إستخدامها كدافع للعمل والإجتهاد لنتخلص منها ونستفيد من الدروس المستخلصه منها.

إسأل نفسك الأسئله الآتيه:

- هل يمكن إن يكمن النجاح فى هذه العقبات؟

- إلى أى مدى يهمنى هذا الهدف؟

ـ إذا كانت هذه العقبات لا تستطيع التغلب عليها لا تصدم رأسك بالحائط. بل فكر، ماهى الأعمال التى يجب أن أقوم بها لأزيل هذه العقبات أو أستفيد منها فى خلق النجاح فى تحقيق الهدف؟

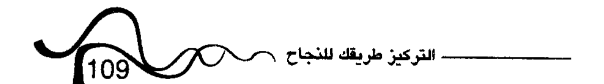
ـ هل يمكننى أن أعدل البرنامج داخل رأسى ليناسب الموقف حتى أتمكن من تحقيق الهدف وأنجح فى ذلك؟

إذا سألت نفسك هذه الأسئلة بالتأكيد ستخرج من السلبية وتتجه نحو الإيجابية وتعمل على تحقيق الهدف.

■ ■ ■

قواعد

شفرة النجاح



١ ـ قانون السبب والنتيجة:

ـ كل شىء يحدث بسبب. فلكل سبب تأثير ولكل أثر سبب أو عدة أسباب. وسواء كنت تعلمها أم لا، فلا شىء يقع مصادفة.

ـ باستطاعتك أن تحصل على كل ما ترجوه فى الحياة إذا حددت أولا ماهيته بالضبط ثم قمت بنفس الأشياء التى قام بها الآخرون لتحقيق نفس النتيجة.

٢ ـ قانون العقل:

ـ إن السببية أمر يتعلق بالفكر بكل ما تحمل الكلمة من معانى. فأفكارك تصبح واقعك، ولأن أفكارك إبداعية فإنك تصبح ما تفكر فيه معظم الوقت.

ـ فكر باستمرار فى الأشياء التى ترغب فيها حقا ولا تفكر فيما لا ترغب فيه.

٣ ـ قانون التكافؤ العقلى:

?العالم من حولك هو المكافئ المادى للعالم الموجود بداخلك، ووظيفتك الرئيسية فى الحياة أن تخلق داخل عقلك المكافئ الذهنى للحياة التى تريد أن تحياها.

ـ تخيل حياتك المثالية من كافة الجوانب واحتفظ بهذا الخيال إلى أن يتحقق من حولك.

٤ ـ قانون التناظر:

ـ إن حياتك الخارجية انعكاس لحياتك الداخلية وثمة تناظر مباشر بين أسلوب تفكيرك وشعورك بالداخل وأسلوب تصرفك واكتسابك للخبرات بالخارج.

ـ وما علاقاتك وصحتك وثروتك ومركزك الاجتماعى إلا صور ذهنية تعكس عالمك الداخلى.

٥ ـ قانون الإيمان:

ـ أيا كان ما تؤمن به من صميم وجدانك فإنه يتحول إلى واقعك، فأنت لا تؤمن بما تراه بل ترى ما اخترت بالفعل أن تؤمن به.

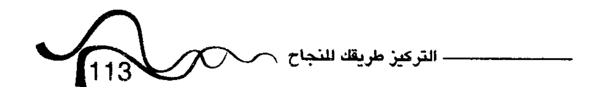
ـ تعرف على المعتقدات التى تحد من انطلاقك وتقيد حركتك ثم تخلص منها.

٦ ـ قانون القيم:

ـ إنك تتصرف دائما على نحو منسجم مع قيمك ومعتقداتك المتأصلة فى صميم وجدانك. وما تقوله وتفعله والخيارات التى تقوم بها تشكل تعبيرا دقيقا عما تقدره وتعتز به حقا بغض النظر عما تقوله.

٧ ـ قانون الدافعية:

ـ إن كل شئ تفعله أو تقوله يقع بدافع من رغباتك وبواعثك وغرائزك الداخلية والتى قد تكون شعورية أو لا شعورية، ومفتاح النجاح هو أن ترسم الأهداف الخاصة بك وتحدد دوافعك.



٨ ـ قانون النشاط اللاشعورى:

ـ إن عقلك الباطن يجعل كل كلماتك وأفعالك تتفق مع نمط يتسق مع مفهوم الذات الخاص بك ومعتقداتك الداخلية بشأن نفسك.

ـ وعقلك الباطن يدفعك للأمام أو للوراء وفقا للكيفية التى تبرمجه بها.

٩ ـ قانون التوقعات:

ـ أيا كان ما تتوقعه بثقة فإنه يتحقق فى العالم المحيط بك.

ـ إنك تتصرف دائما على نحو ينسجم مع توقعاتك، وتوقعاتك تؤثر على اتجاهات وسلوكيات الأشخاص المحيطين بك.

١٠ ـ قانون التركيز:

ـ أيا كان ما تمعن التفكير فيه فإنه ينمو ويتسع فى حياتك.. وأيا كان ما تركز فيه تفكيرك مرارا وتكرارا فإنه يتزايد فى حياتك.

ـ ولذا يجب عليك أن تركز تفكيرك على الأشياء التى تريدها حقا فى الحياة.

١١ ـ قانون العادة:

ـ ٩٥٪ من كل ما تفعله هو نتيجة لعاداتك سواء أكانت مفيدة أم ضارة. ويمكنك أن تنمى عادات النجاح عن طريق ممارسة وتكرار السلوكيات التى تقود للنجاح مرات ومرات إلى أن تصبح تلقائية.

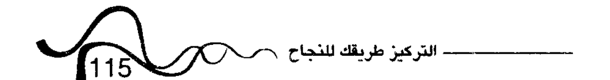
١٢ ـ قانون الجاذبية:

ـ إنك تجذب باستمرار إلى حياتك الأشخاص والأفكار والظروف التى تنسجم مع أفكارك الغالبة سواء أكانت إيجابية أم سلبية.

ـ إن باستطاعتك أن تصبح أرفع شأنا وأوفر مالا وسعادة لأنك تستطيع أن تغير أفكارك الغالبة.

١٣ ـ قانون الاختيار:

ـ حياتك هى محصلة كل اختياراتك حتى هذه اللحظة.



ـ وحيث أنك حر دائما فى اختيار ما تفكر فيه فأنت مسيطر تماما على حياتك وكل شىء يحدث لك.

١٤ ـ قانون التفاؤل:

ـ إن وجود اتجاه عقلى إيجابى أمر جوهرى لتحقق النجاح والسعادة فى كل نواحى الحياة. واتجاهك هو تعبير عن قيمك واعتقاداتك وتوقعاتك.

١٥ ـ قانون التغيير:

ـ التغيير أمر محتوم فهو سنة الحياة، لأن ما يحفز على حدوثه هو اتساع المعارف والتكنولوجيا فإنه يمضى بسرعة جبارة لم نشهد لها مثيلا من قبل. ومهمتك هى أن تسيطر على التغيير لا أن تكون ضحية له.

١٦ ـ قانون السيطرة:

ـ تكون مشاعرك نحو نفسك إيجابية بقدر ما تشعر بسيطرتك على حياتك. وتبدأ فى التمتع

بالصحة والسعادة والأداء المرتفع عندما تتحكم تماما فى تفكيرك وأفعالك وظروفك فى العالم المحيط بك.

١٧ ـ قانون المسئولية:

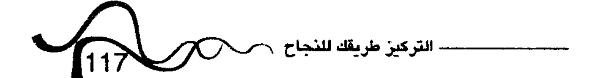
ـ إنك حيث أنت وما أنت عليه بسببك، فأنت مسئول مسئولية كاملة عما أنت عليه الآن، وعن كل شىء لديك وكل وضع يؤول إليه حالك.

١٨ ـ قانون التعويض:

ـ إن الكون فى حالة توازن تام ونظام دقيق ولسوف تحصل دائما على تعويض بالكامل عن كل شىء تفعله وتسهم به، ومن ثم فبإمكانك أن تحصل على المزيد لأنك تستطيع أن تسهم بالمزيد.

١٩ ـ قانون الخدمة:

ـ يتناسب حجم مكافآتك فى الحياة تناسبا مباشرا مع قيمة الخدمة التى تقدمها للآخرين، فكلما عملت ودرست ونميت قدرتك على الإسهام



بالمزيد فى حياة الآخرين وسعادتهم كلما كانت حياتك أفضل فى كافة المجالات.

٢٠ ـ قانون الجهد التطبيقى:

ـ إن كافة آمالك وأحلامك وأهدافك وطموحاتك مرهونة بالعمل المثابر الدؤوب، فكلما اجتهدت فى العمل كلما أصبحت أوفر حظا.. فلا وجود للطرق المختصرة.

٢١ ـ قانون الإعداد:

ـ إن الحظ هو محصلة التقاء الفرصة بالإعداد، ويأتى الأداء المتميز من الإعداد المتأنى الدقيق لأسابيع وشهور وسنوات مسبقا.

ـ والأشخاص الأكثر نجاحا فى كل مجال ينفقون وقتا أطول بكثير فى الإعداد والتحضير عن الأشخاص الأقل نجاحا.

٢٢ ـ قانون الكفاءة الإجبارية:

ـ لا يتسع الوقت أبدا لأداء جميع الأعمال ولكنه يتسع دائما لأداء أهم الأشياء. وكلما اضطلعت

بالقيام بالمزيد من الأعمال كلما أصبحت أكثر كفاءة، فلن تعرف أبدا كم الأعمال التى يمكنك أن تؤديها فعليا إلا إذا حاولت أن تؤدى منها قدرا كبيرا.

٢٣ ـ قانون القرار:

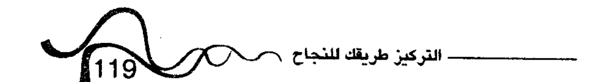
ـ إن القدرة على اتخاذ قرار حاسم صفة جوهرية فى جميع الأشخاص الناجحين، وكل خطوة عظيمة للأمام فى حياتك تأتى بعد اتخاذك قرار واضح.

٢٤ ـ قانون الإبداع:

ـ أيا ما كان يستطيع عقلك أن يتصوره ويؤمن به فهو قادر على تحقيقه، وكل خطوة للأمام فى حياتك تبدأ بفكرة من نوع ما، ولما كانت قدرتك على توليد أفكار جديدة لا حدود لها، فإن مستقبلك أيضا يمكن أن يكون كذلك.

٢٥ ـ قانون المرونة:

ـ كن واضحا بشأن أهدافك ومرنا بشأن كيفية تحقيقها.



- إن المرونة والقدرة على التكيف صفتان جوهريتان للنجاح فى عصر التغير السريع والمنافسة والتقادم.

٢٦ - قانون المثابرة:

- القدرة على التحلى بالمثابرة فى وجه المحن والخطوب والعقبات والمواقف المخيبة للآمال هى مقياس إيمانك بنفسك.

- والمثابرة هى الصفة الحديدية للنجاح ولو أنك ثابرت وصبرت مدة طويلة بما يكفى فلابد أن يحالفك النجاح فى نهاية المطاف.

٢٧ - قانون النزاهة:

- إن السعادة والأداء المرتفع يأتيان إليك عندما تختار أن تعيش حياتك وفقا لقيمك العليا وأشد معتقداتك رسوخا فى وجدانك.

- كن دائما صادقا نحو أفضل ما بداخلك.

٢٨ ـ قانون العاطفة:

ـ أنت عاطفى بنسبة ١٠٠٪ فى كل شىء تفكر فيه وتشعر به وتقرره، فأنت تقرر بوحى من انفعالاتك وعواطفك وتبرر من منظور منطقى.

ـ وحيث أنك تسيطر على أفكارك فإنك تكون سعيدا بقدر ما تقرر أن تكون كذلك.

٢٩ ـ قانون السعادة:

ـ تتحدد جودة حياتك حسب شعورك فى أية لحظة معينة، ويتحدد شعورك حسب تفسيرك لما يجرى حولك وليس بالأحداث ذاتها.

ـ لا تقل "فات أوان الاستمتاع بطفولة سعيدة" ففى أى وقت يمكنك أن تعود للوراء وأن تغير أسلوب تفسيرك لتلك الخبرات.

٣٠ ـ قانون الإحلال:

ـ بإمكان العقل الواعى أن يحتفظ بفكرة واحدة فقط فى المرة الواحدة ـ سواء أكانت إيجابية أو

سلبية ـ وبإمكانك أن تقرر أن تكون سعيدا بإحلال الأفكار الإيجابية محل الأفكار السلبية، فعقلك يشبه الحديقة، فإما أن تنمو بها الأعشاب الضارة أو الزهور الجميلة.

٣١ ـ قانون التعبير:

ـ أيا كان ما يتم التعبير عنه فإنه يترك انطباعا. وأيا كان ما ترتابه نفسك فإنه يولد أفكارا وخواطر وسلوكيات تتسق مع تلك الكلمات.

ـ تأكد من حديثك عن الأشياء التى تريدها ورفضك الحديث عما لا تريده.

٣٢ ـ قانون قابلية العكس:

ـ تحدد أفكارك ومشاعرك أفعالك، وتحدد أفعالك بدورها أفكارك ومشاعرك. وعندما تتصرف بشكل إيجابى ومبهج ومتفائل، فإنك تتحول إلى شخص إيجابى ومتفائل يستمتع الآخرون بصحبته.

٣٣ـ قانون التصور

ـ يمثل العالم من حولك مرآة للعالم القابع بداخلك وتؤثر الصور الذهنية التى تمعن التفكير فيها على أفكارك ومشاعرك وسلوكياتك.

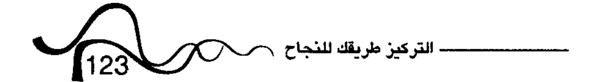
ـ وكلما كان ما تتصوره أو تتخيله واضحا وانفعاليا فإنه سوف يتحول إلى حقيقة ملموسة فى عالمك فى نهاية المطاف.

٣٤ـ قانون الممارسة:

ـ إى شىء تمارسه مرارا وتكرارا يصبح عادة جديدة، وباستطاعتك أن تنمى اتجاهات وقدرات وصفات السعادة والنجاح بتكرارها حتى تصبح جزءاً راسخا من شخصيتك.

٣٥ـ قانون الالتزام:

ـ تتناسب جودة الحب ومدة دوام علاقة ما تناسبا مباشرا مع مدى عمق التزام طرفى تلك العلاقة بإنجاحها.



ـ التزم التزاما مخلصا وغير مشروط نحو أهم الأشخاص فى حياتك.

٣٦ـ قانون القيم:

ـ إنك تنجذب دوما نحو الأشخاص الذين تكون لديهم نفس القيم والمعتقدات والأفكار التى تعتنقها وتنسجم معهم كل الانسجام.. فالحب ليس أعمى!

٣٧ـ قانون التوافق والملاءمة:

ـ إنك تشعر بالارتياح تجاه شخص آخر عندما تكون القيم والاتجاهات والطموحات والمعتقدات التى تعتنقانها متطابقة.

ـ ابحث عن شخص له نفس أسلوب تفكيرك ومشاعرك بشأن أهم قضايا الحياة.

٣٨ـ قانون الاتصالات:

ـ يتحدد مدى جودة علاقاتك باتصالاتك بالأشخاص الآخرين كماً وكيفاً. ويتطلب بناء الاتصالات الجيدة والحفاظ عليها فترات طويلة من الزمن.

٣٩ ـ قانون الاهتمام:

ـ إنك يجب أن تولى اهتمامًا لما تكن له أعظم الحب والتقدير والإصغاء باهتمام للآخرين يشعرهم بأنك تحبهم ويبنى الثقة التى هى أساس أى علاقة حب.

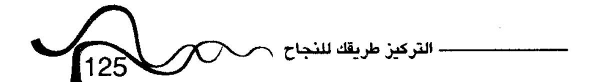
٤٠ ـ قانون احترام الذات:

ـ كل ما تفعله فى الحياة لا يخرج عن زيادة أو حماية احترامك لذاتك، وكم تكون سعيدا عندما يشعرك شخص ما بأنك مهم وذو قيمة.

ـ وكلما زاد عدد الأشياء التى تفعلها لزيادة احترام شخص آخر لذاته، كلما أحببت نفسك واحترمتها أكثر أيضا

٤١ ـ قانون الجهد غير المباشر:

ـ إنك تحقق نجاحا أكبر فى العلاقات بشكل غير مباشر وليس بشكل مباشر.. أن يكون لك صديق وأن تكون صديقا، أن تؤثر فى الآخرين وأن تتأثر بهم.



- ولكى تقيم علاقات مفعمة بالحب والعطف والحنان وتحافظ عليها، عليك أن تصبح أنت نفسك شخصا عطوفا رقيقا محبا.

٤٢ ـ قانون التوحد أو التقمص:

- تمثل الحساسية المفرطة أو أخذ الأشياء على محمل شخصى مصدرا رئيسيا للمشاكل فى العلاقات. ولا سبيل إلى أن تستمتع تماما بعلاقتك وأن تتصرف بفاعلية فى إطارها إلا بعد التوحد ورؤية علاقتك من منظور موضوعى.

٤٣ ـ قانون التسامح:

- إنك تكون موفور الصحة الانفعالية أو العاطفية بقدر ما تملك من قدرة على أن تغفر للآخرين ما قد يكونوا قد ارتكبوه فى حقك بأية صورة.

- إن عدم القدرة على العفو والتسامح هو أصل الشقاء، ويؤدى إلى تولد مشاعر الذنب والسخط والغضب والعداء تجاه الآخرين.

٤٤ ـ قانون الإجهاد المعكوس:

ـ كلما بذلت جهدا لإنجاح علاقة ما كلما قلت فرص نجاح تلك العلاقة. فالعلاقات تسير على أفضل نحو عندما تسترخى ببساطة.. كن على طبيعتك واستمتع باللحظة التى تعيشها.

٤٥ ـ قانون الواقعية:

ـ الناس لا يتغيرون.. تعامل معهم كما هم ولا تحاول أن تغير الآخرين أو تتوقع منهم أن يتغيروا "فما تراه هو ما تحصل عليه".

ـ والقبول غير المشروط للآخرين هو مفتاح العلاقات السعيدة.

٤٦ ـ قانون تحقيق الحد الأقصى:

ـ أنت تحاول دائما الحصول على أقصى ما تستطيع مقابل وقتك أو نقودك أو مجهودك أو عواطفك، فلو أنك خيرت بين عائدين لنفس المساهمة أحدهما أكبر من الآخر لاخترت العائد

الأكبر. ومن هذا المنطلق فإن الناس مجبولون على الطمع فى ما يقومون به، وليس هذا شيئا جيدا أو سيئا فى حد ذاته بل هو أمر واقع فحسب.

٤٧ ـ قانون الحد الأدنى من الجهد:

ـ إنك تحاول دائما أن تحصل على الأشياء التى تريدها بأقل جهد ممكن. وما الإنجازات التكنولوجية سوى سبل للحصول على أكبر ناتج ممكن بأقل مدخلات ممكنة، ومن ثم فإن كافة البشر كسالى يسعون وراء أسهل الطرق الممكنة فى جميع العصور.

٤٨ ـ قانون الازدواجية:

ـ أنت دائما تقدم واحدا من سببين للقيام بأى شىء ـ السبب الذى يبدو جيدا أو السبب الحقيقى، فأما السبب الذى يبدو جيدا فهو دائما سامى ونبيل، وأما السبب الحقيقى فهو نابع من أن فعلك هو الطريقة الأسرع والأسهل للحصول على الأشياء التى تبتغيها الآن.

٤٩ـ قانون النفعية:

ـ أنت تحاول دائما الحصول على الأشياء التى تريدها فى أسرع وقت ممكن وبأسهل الطرق الممكنة دون الاهتمام كثيرا بالعواقب الثانوية. فأنت تميل إلى اتباع سبيل المقاومة الأقل فى كل ما تفعله.

٥٠ـ قانون الاختيار:

ـ كل ما تفعله هو اختيار مبنى على قيمك الغالبة فى اللحظة الراهنة، وحتى الامتناع عن فعل ما هو اختيار فى جوهره. إن موقعك فى الحياة ووضعك الحالى هما محصلة لاختياراتك وقراراتك حتى هذه اللحظة.

٥١ـ قانون القيمة الذاتية:

ـ كل إنسان يقدر قيمة الأشياء حسبما يراها من منظوره الخاص، فلا توجد قيمة محددة لأى شىء. وقيمة الشىء تساوى فقط المبلغ الذى يكون شخص آخر مستعدا لدفعه لقاءه. ويحدد الشخص المستعد للدفع فى النهاية القيمة الحقيقية لأى صنف.

٥٢ ـ قانون التفضيل الزمنى:

ـ إنك تفضل دائما عند إشباع أى رغبة لك أن يتمذلك عاجلا وليس آجلا، ولذلك فإنك نافذ الصبر فى كل ناحية من نواحى حياتك.

٥٣ ـ قانون الهامشية:

ـ يتحدد السعر النهائى لأى منتج أو خدمة بالمبلغ الذى يكون آخر العملاء مستعدين لدفعه نظير آخر الأصناف المتاحة.

ـ وكل عملية بيع أو تخفيض للأسعار هى اعتراف بأن البائع كان مخطئا فى تخمينه عندما وضع الأسعار الأصلية.

٥٤ ـ قانون العرض والطلب:

ـ عندما تكون كمية السلع أو الموارد محدودة تؤدى الزيادة فى السعر إلى انخفاض الطلب والعكس. أيا كان ما تكافئه فإنك تحصل على المزيد منه وأيا كان ما تعاقبه فإنك تحصل على الأقل منه. فالضرائب

والقـواعـد التنظيـمـيـة هى عـقـاب على الأنشطة الإنتـاجـيـة، أمـا المزايا والرعـاية والإعـانات فـهى مكافآت عن الأنشطة غير الإنتاجية.

٥٥ ـ قانون كوهين:

ـ كل شىء قـابل للتـفـاوض، وكل سـعـر أو شـرط ـ سـواء كـان مـتصـلا بالبـيع أو الشـراء ـ هو أفـضل ما يمكن أن يخمنه شـخص بشـأن ما يمكن أن تثمر عنه السوق. اطلب دائما سعرا أفضل.

٥٦ ـ قانون داوسون:

ـ بإمكانك دائما أن تحصل على صفقة أفضل إذا عرفت كيف تطلبها على أفضل نحو ممكن.

ـ اطلب دائمـا أكـثـر ممـا تريد ولا تقـبل أبدا أول سعر يعرض عليك، بل كن صبورا ثم اطلب المزيد.

٥٧ ـ قانون التوقيت:

ـ التوقـيت جـانب حيوى فى أى تفـاوض، وعندما تقـدم عـرضـا ينبغـى عليك أن تحـدد مـوعدا نهـائيـا

للقبول. من ناحية أخرى، إذا حاول شخص ما أن يحدد لك موعدا نهائيا لقبول عرض ما فما عليك سوى أن تقول ببساطة "إن كان هذا هو كل الوقت المتاح لدى فالإجابة هى كلا".

٥٨ ـ قانون الانعكاس:

ـ قبل أن تبدأ فى التفاوض تخيل نفسك فى مكان الطرف الآخر وتفاوض من منظوره. وعندما يصبح لديك إدراك جيد لموقف الطرف الآخر، تستطيع عندئذ أن تفاوض بشكل أكثر فاعلية للحصول على أفضل صفقة أو اتفاق لنفسك.

٥٩ ـ قانون الرغبة:

ـ الشخص الأشد توقاً لإنجاح التفاوض هو الذى يملك القوة التفاوضية الأقل، ولا يمكنك أن تتفاوض بفاعلية من أجل مصلحتك إلا إذا كنت مستعداً للانسحاب من المفاوضات إذا كان السعر أو الشروط المعروضة غير مرضية.

٦٠ـ قانون الشروط:

ـ شــروط الدفع فى أى تفــاوض يمكن أن تكون أكثر أهمية من السعر أو أى عامل آخر.

ـ ويمكنك عادة أن توافق على أى سعر تقريبا إذا استطعت الحصول على شروط مواتية للغاية.

٦١ـ قانون التحضير:

ـ يتوقف ثمانون بالمائة من النجاح فى التفاوض على الإعداد الذى تقوم به سلفا. قبل الشروع فى التفاوض عليك التأكد من إلمامك بكافة الحقائق ومراجعة افتراضاتك جيدا.

٦٢ـ قانون الوفرة:

ـ نحن نعيش فى عالم الوفرة حيث يوجد كم كبير من المال يكفى كل أولئك الذين يريدونه حقاً. ولكى تحقق الاستقلال المادى اتخذ اليوم قراراً يجمع ثروة ثم افعل ما سبق أن فعله الآخرون من قبلك لتحقيق نفس الهدف.

٦٢ ـ قانون التبادلية:

ـ الناس عادلون بطبيعتهم ومستعدون لرد أية تصرفات طيبة تأتى بها نحوهم ولو أنك قدمت تنازلات صغيرة فى أثناء التفاوض، لاستطعت الحصول على تنازلات كبيرة فى المقابل.

٦٤ ـ قانون النهاية المفتوحة:

ـ لا يوجد تفاوض نهائى على الإطلاق، فإذا حصلت على معلومات جديدة أو كنت غير راضٍ عن الشروط من أجل الطرف الآخر أيضاً إن كان هو الآخر غير راضٍ عنها.

٦٥ ـ قانون التبادل:

ـ النقود هى وسيلة مبادلة السلع والخدمات المنتجة بواسطة شخص ما بالسلع والخدمات المنتجة بواسطة شخص آخر. والمبلغ الذى تكسبه فى أى وقت هو انعكس للقيمة التى يرى الآخرون إن مساهمتك تنطوى عليها.

٦٦ ـ قانون رأس المال:

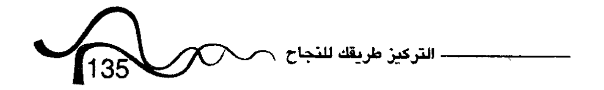
ـ يمثل رأس المال الأصول الممكن نشرها لتوليد تدفق نقدى، والأصل الأكثر قيمة لديك هو قدرتك على الكسب. إن مواردك المادية والذهنية والفكرية النامية والمتغيرة باستمرار هى راس مالك الشخصى.

٦٧ ـ قانون التوفير:

ـ ادفع لنفسك أولاً، فالحرية المادية لا تأتى إلا لأولئك الذين يوفرون ١٠٪ أو أكثر من دخلهم أثناء حياتهم، فإن كنت ممن يفتقرون القدرة على توفير المال فإن ذلك يعنى أن بذور العظمة ليست موجودة بداخلك.

٦٨ ـ قانون الحفظ والصيانة:

ـ ليس المهم هو مقدار ما تكسبه بل مقدار ما تحتفظ به، والناجح هو من يوفر فى أوقات الرخاء ليجد سنداً مالياً فى أوقات الركود والكساد.



٦٩ ـ قانون باركنسون:

ـ ترتفع النفقات دائماً حتى تتساوى مع الدخل وهذا هو السبب فى أن معظم الناس يكونون فقراء عند بلوغهم سن التقاعد لكى تصبح ثرياً يجب عليك أن تنفق قدراً أقل مما تكسب وتوفر الباقى.

٧٠ ـ قانون الاستثمار:

ـ دقق ومحص قبل أن تقدم على الاستثمار، امنح دراسة الاستثمار نفس الوقت الذى يستغرقه كسبك للمال الذى توظفه فيه، ولا تسمح لنفسك قط بالاندفاع نحو التزام مالى لا يمكن الرجوع فيه.

٧١ ـ قانون الفائدة المركبة:

ـ إن جمع المال والسماح له بالنمو بفائدة مركبة سوف يجعلك غنياً. ويتمثل مفتاح تحقيق الاستقلال المادى من خلال التوفير فى احتجاز النقود بعيداً وعدم لمسها لأى سبب.

٧٢ ـ قانون التراكم:

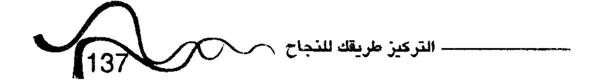
ـ الإنجاز المالى العظيم هو حصيلة تراكم مئات بل آلاف المجهودات الصغيرة التى لايراها أو يقدر قيمتها أحد مطلقاً. لا توجد طريقة سريعة أو سهلة للإثراء.

٧٣ ـ قانون الجاذبية:

ـ فيما تقوم بجمع المال تبدأ فى اجتذاب المزيد منه نحو حياتك. إن تفكيرك بشكل إيجابى فى نقودك أثناء توفيرك لها يحولك إلى مغناطيس نقود، إذ تبدأ النقود فى الهبوط عليك.

٧٤ ـ قانون الرغبة:

ـ لكى تصبح ثرياً يجب أن تكون لديك رغبة متأججة فى جمع وتكديس الثروة، فلا يكفى أن تكون لديك رغبة معتدلة أو مجرد اهتمام عابر بذلك. ويمكنك معرفة مدى رغبتك فى اقتناء النقود بملاحظة تصرفاتك كل يوم.. هل تتفق مع تكديس الثروة؟



٧٥ ـ قانون الغاية:

ـ تحديد الغاية هو نقطة البداية للوصول للثروة، فلكى تصبح ثرياً يجب عليك أن تحدد بالضبط ما تريده وتدونه ثم تضع خطة لتحقيقه، فكل الأشخاص الناجحون" يفكرون على الورق".

٧٦ ـ قانون الإثراء:

ـ كل الثروات الدائمة تأتى من إثراء الآخرين على نحو ما. وكلما دربت نفسك على إضافة قيمة لحياة الناس الآخرين كلما زاد ما تكسبه وبات من المؤكد أنك ستصبح ثريا.

٧٧ ـ قانون الشجاعة:

ـ استعدادك للمخاطرة بالتعرض للفشل هو المقياس الحقيقى الوحيد لرغبتك فى الثراء. ولما كان الفشل شرطا أساسيا للنجاح الباهر، فإن عليك أن تضاعف معدل فشلك إن أردت أن تنجح بشكل أسرع.

٧٨ ـ قانون العمل الحر:

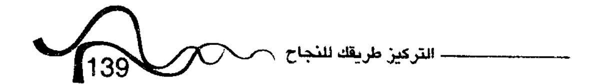
ـ السبيل الأكيد للوصول للثراء هو أن تبدأ بإقامة مشروع تجارى ناجح خاص بك، فلا أحد يثرى أبدا من وراء العمل لحساب شخص آخر. ومن الضرورى أن تكون منتجاتك أو خدماتك أفضل من منتجات أو خدمات منافسيك بنسبة ١٠٪ حتى تتمكن من وضع قدميك على أول الطريق المؤدى للثروة.

٧٩ ـ قانون المخاطرة:

ـ ثمة علاقة مباشرة بين مستوى المخاطرة واحتمال تكبد الخسارة فى أى مشروع تجارى. وأصحاب المشروعات الناجحة هم أولئك الذين يحللون المخاطرة ويقلصونها إلى أدنى حد ممكن فى سبيل تحقيق الربح.

٨٠ ـ قانون التفاؤل المفرط:

ـ إن التفاؤل المفرط سلاح ذو حدين يمكن أن يؤدى للنجاح والفشل معا.



- وفى عـالم الأعـمـال كل شىء يكلف ضـعـف مـا تتوقعه ويستغرق ثلاثة أمثال الوقت الذى تخططه.

٨١ـ قانون التقشف:

- الطريقـة المثلى والأكيدة لإقامة مشروع تجارى هى البـدء بالقليل أو لا شىء ثم النمـو خطوة خطوة اعتمادا على أرباحك. وأولئك الذين يبدأون بالقليل جدا من المال تفوق احتمالات نجاحهم تلك التى تنتظر من يبدأون بمبالغ مالية ضخمة، فالطاقة والخيال منطلقان لخلق الثروة.

٨٢ـ قانون إرضاء العميل:

- يعمل الجميع من أجل إرضاء العميل، والعميل دائمـا على حق، ويسـيطر على منشـآت الأعـمـال الناجحة هاجس أسمه خدمة العميل.

٨٣ـ قانون المثابرة:

- إذا ثابرت لفترة طويلة بما يكفى فى سعيك وراء الثـروة فـلابد أن يكون النجـاح حليفـك فى النهـاية.

وكلما تعلمت من كل هزيمة وخيبة أمل تتعرض لها كلما تحولت العقبات التى تقف حجر عثرة فى سبيلك إلى منطلقات نحو النجاح.

٨٤ ـ قانون المنظمة:

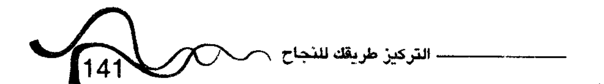
ـ منظمة الأعمال هى مجموعة من الأشخاص جمعت بينهم غاية واحدة مشتركة هى العثور على العملاء والاحتفاظ بهم. ويجب أن يكون كل موظف ضروريا لوظائف المنظمة.

٨٥ ـ قانون الجودة:

ـ ترجع مسألة الجودة إلى اعتقاد العميل، وهو الذى يقرر كم تساوى. وتحدد قدرتك على إضافة قيمة إلى منتجك أو خدمتك مدى نجاحك فى السوق.

٨٦ ـ قانون العميل:

ـ ينشد العملاء دائما أقصى ما يمكن بأقل سعر ممكن، ويتطلب التخطيط الملائم للأعمال أن تركز على مصلحة العميل طول الوقت.



٨٧ـ قانون الغاية فى عالم الأعمال:

ـ إن الغاية من أى مشروع تجارى هى إيجاد العميل والاحتفاظ به، ويجب أن تركز كافة الأنشطة التجارية على هذه الغاية المحورية. أما الأرباح فهى نتيجة إيجاد العملاء والاحتفاظ بهم على نحو محقق لمردودية التكاليف.

٨٨ـ قانون التقادم:

ـ إن كان يعمل فهو متقادم.

ـ كل منتج وخدمة اليوم فى طريقه إلى أن يتحول إلى شىء قديم الطراز بسبب التكنولوجيا الحديثة المتطورة والمنافسة. فما هى "معجزتك التالية"؟

٨٩ـ قانون الابتكار:

ـ فكرة واحدة جيدة هى كل ما تحتاجه لتبدأ فى تكوين ثروة. فالطفرات والانطلاقات التى تحدث فى عالم الأعمال نابعة من إيجاد سبل أسرع وأرخص وأفضل وأسهل لأداء مهمة ما.

٩٠ ـ قانون العوامل النجاح الحيوية:

ـ لكل منشأة تجارية أو مركز وظيفى عوامل نجاح حيوية يتراوح عددها بين خمسة وسبعة عوامل هى التى تحدد مدى كفاءة سيرها وأدائها.

ـ تعرف على الأشياء الجوهرية التى تؤديها وتحدد نجاحك أو فشلك. ضع خطة لكى تصبح أفضل فى كل واحدة منها.

٩١ ـ قانون السوق:

ـ السعر الحقيقى لأى شىء هو المبلغ الذى يكون شخص ما مستعدا لدفعه مقابله فى سوق مفتوحة تنافسية مع وجود بدائل أخرى متاحة.. والسوق دائما على حق.

٩٢ ـ قانون التخصص:

ـ لكى تنجح فى عالم الأعمال عليك أن تتخصص فى منتج أو خدمة بعينها تخدم من خلالها عميل معين ثم بعد ذلك تفعل ما تفعله بصورة متميزة،

فالسبب الرئيسى لفشل المنشأة التجارية هو الافتقار إلى محور تركيز.

٩٣ ـ قانون التمييز والتفاضل:

ـ كل منتج أو خدمة يجب أن يكون مختلفا وأفضل على نحو فريد لكى ينجح فى السوق التنافسية. وميزتك التنافسية يجب أن تكون محسوسة وقابلة للإدراك وقابلة للترويج وأن تكون شيئا يمكن للسوق أن تدفع مقابلا ماديا له.

٩٤ ـ قانون التقسيم إلى قطاعات:

ـ النجاح فى عالم الأعمال يأتى من التعرف على مجموعات مستهلكين أو قطاعات سوقية محددة واستهدافها من أجل منتجك أو خدمتك.

ـ من هو عميلك بالضبط؟ أين يوجد؟ ولم يشترى؟

٩٥ ـ قانون التميز:

ـ لا تمنح السوق مكافآت التفوق إلا للأداء المتميز والمنتجات المتميزة أو الخدمات المتميزة.

- والتعرف على "مجال التفوق" الخاص بك وتنميته هو الوظيفة الأولى للإدارة.

٩٦ - قانون التركيز السوقى:

- يأتى نجاح السوق من التركيز بعزم وطيد على أولئك العملاء الذين يمكنهم أن يحققوا أكبر استفادة من الميزة التنافسية الفريدة لمنتجك أو خدمتك.

- والتعرف على هذه المجموعة المحورية وتركيز مجهوداتك عليها هو مفتاح الوصول للربحية.

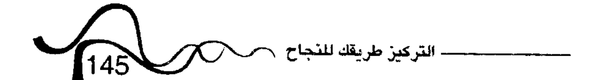
٩٧ - قانون الجذب:

- إنك تجذب باستمرار إلى حياتك أناسا وأفكارا وفرصا منسجمة مع أفكارك السائدة.

- وعندما تقترن أهدافك بانفعال الرغبة سوف يظهر فى حياتك ما يطلق عليه الآخرون "الحظ".

٩٨ - قانون الوضوح:

- كلما ازداد وضوح رؤيتك لما تريد وما أنت على استعداد لعمله من أجل الحصول عليه كلما زادت



فـرصــتك فـى أن يحــالفك الحظ وتحـصل على مــا تريد.

- إن وضـوح الأهداف المنشـودة مـغناطيس يـجذب إليك الحظ السعيد.

٠٠ - قانون الاحتمالات:

- لكل حدث احـتـمـال حدوث، ولـكى تزيد فـرص وقوع حدث ما عليك أن تزيد عدد الأحداث.

- وكلمـا زاد عـدد مـرات تجـربتك للأشـيـاء وزادت درجـة تنـوع واخـتـلاف تلك الأشـيـاء، كلمـا تعـاظمت فرص نجاحك.

١٠٠ - قانون الفرصة:

- تتبع أعظم الاحـتـمـالات التى تتـعـرض لهـا فى الغالب من أكثر المواقف شيوعا حولك.

- وربمـا تكمـن أعظـم فـرصــة فى حــيــاتك تحت قدميك أو فى وظيفتك الحالية أو فى الصناعة التى تعمل بها أو فى تعليمك أو خبرتك أو اهتماماتك.

١٠١ ـ قانون التوقعات:

ـ إنك تزيد من مقدار الحظ فى حياتك عندما تتوقع باستمرار أن يصادفك حسن الحظ.

ـ ابدأ كل يوم بأن تقول لنفسك "أعتقد أن شيئا رائعا سوف يحدث لى اليوم!"

١٠٢ ـ قانون القدرة:

ـ الحظ هو ما يحدث عند التقاء حسن الاستعداد بالفرصة. وكلما زاد حجم القدرات التى تمتلكها وتنميها فى أى مجال كلما تعاظمت فرصتك فى أن تنعم بحسن الحظ.

١٠٣ ـ قانون التوقيت:

ـ التوقيت هو كل شىء، ومع حسن الإعداد سوف يأتى لك الوقت المناسب.

ـ "إن ثمة تيار فى مجرى نهر شئون حياة البشر إذا ركبه الإنسان أثناء الفيضان قاده إلى النجاح والحظ السعيد".

١٠٤ ـ قانون التعقيد التكاملى:

ـ الشخص الذى يمتلك أكبر ذخيرة متنوعة من المعارف والمهارات فى أى مجال هو الذى يحظى بالقسط الأوفر من الحظ، فاتساع المعارف والمهارات يزيد الوعى ويتيح فرصا أكبر.

١٠٥ ـ قانون الافتراض:

ـ الافتراضات غير الصحيحة هى أصل كل فشل، لذا عليك أن تمتلك من الشجاعة ما يمكنك من اختبار افتراضاتك.

ـ والاستعداد لتقبل احتمال أن تكون مخطئا يفتح السبيل لحدوث احتمالات وأحداث سعيدة قد لا تصادفها بدونه.

ـ ويليام شكسبير

١٠٦ ـ قانون الطاقة:

ـ كلما زاد ما تملكه من طاقة وحماس كلما زادت احتمالات تعرفك على الحظ وتجاوبك معه.

- وأفضل أفكارك وأعمق استبصاراتك تأتى بعد فترة من الراحة والاسترخاء.

١٠٧ - قانون العلاقة:

- كلما زاد عدد الأشخاص الذين تعرفهم ويعرفونك على نحو إيجابى كلما حظيت بحظ أوفر. فالناس سوف يمنحونك أفكارا ويفتحون أمامك الأبواب إذا أحبوك.

١٠٨ - قانون المشاركة الوجدانية:

- إنك عندما تنظر لموقف ما بعيون شخص آخر تجد فى أغلب الأحيان احتمالات غير منظورة. ما الذى يحتاجه الناس ويرغبونه وكيف يمكنك أن تمنحهم إياه؟

١٠٩ - قانون النمو:

- إذا لم تكن آخذا فى النمو فأنت مصاب بحالة من الجمود، وإذا لم تكن تتحسن فأنت تزداد سوءاً. اجعل التعلم والنمو المستمرين جزءاً من روتين حياتك اليومية.

١١٠ ـ قانون الممارسة:

ـ الممارسة هى ثمن التمكن والبراعة الفائقة، وأيا كان ما تمارسه مرات ومرات فإنه يتحول إلى عادة جديدة فى التفكير والأداء.

ـ ويأتى النمو والإنجاز من التخلى عن الممارسات القديمة واعتناق أخرى جديدة.

١١١ ـ قانون تنمية الذات:

ـ بإمكانك أن تتعلم أى شىء تحتاج إليه لتحقيق أى هدف تصفه لنفسك.

ـ وأولئك الذين يتعلمون يكتسبون القدرة على فعل كل شىء.

١١٢ ـ قانون التراكم:

ـ الحياة العظيمة هى محصلة تراكم آلاف المجهودات والتضحيات غير المنظورة من الآخرين.

ـ "إن تلك الذرى الشاهقة التى بلغها الرجال العظماء وتربعوا عليها لم تأت نتيجة لقفزة واحدة

مفاجئة، فقد ظلوا يكافحون طول الليل فى سبيل الصعود إليها فى الوقت الذى كان فيه رفاقهم نياما".

- هنرى وادسورث لونجفيلو

١١٣ - قانون المواهب:

- إنك تحتوى بداخلك على مزيج فريد من المواهب والقدرات التى إن تم التعرف عليها واستخدامها كما ينبغى مكنتك من تحقيق أى هدف ترسمه لنفسك.

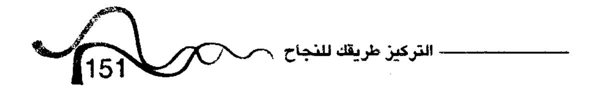
- أى جوانب عملك تستمتع بأدائها إلى أقصى حد وتجيدها؟ هذا هو أفضل مؤشر لمواهبك الحقيقية.

١١٤ - قانون التفوق:

- النجاح والسعادة لا يأتيان إلا عندما تتفوق تفوقا مطلقا فى أداء شىء تستمتع به.

- "تتحدد جودة حياتك بمدى التزامك بالتفوق أكثر من أى عامل آخر"

- فنيس لومباردى



١١٥ ـ قانون الفرصة:

ـ تجيء الصعاب لا لتعرقل ولكن لتعلم، ففى كل كبوة أو عقبة تكمن بذور منفعة أو فرصة مساوية أو أكبر.

ـ حول العقبات التى تقف حجر عثرة فى سبيلك إلى منطلقات نحو النجاح.

١١٦ ـ قانون الشجاعة:

ـ الاكتساب المنتظم والمقصود للشجاعة أمر جوهرى لبلوغ النجاح، فالخوف أكبر عقبة فى وجه الإنجاز. عود نفسك دائما على مواجهة الأشياء التى تخشاها والقيام بها مهما يحدث.

١١٧ ـ قانون الجهد التطبيقى:

ـ كل النجاحات والإنجازات العظيمة يسبقها ويصاحبها عمل جاد دؤوب، وإذا خامرك شك حاول أكثر وإذا لم يفلح ذلك حاول أكثر وأكثر. عندما تعمل أقض كل وقتك فى العمل! ولا تهدر الوقت.

١١٨ ـ قانون العطاء:

ـ كلما أعطيت من نفسك دون أن تتوقع الحصول على مقابل كلما أصابك خير كثير من المصادر الأقل توقعا.

ـ ولن تشعر أبدا بالسعادة الحقيقية إلا عندما تحس أنك تحدث اختلافا حقيقيا فى العالم بخدمة الآخرين بطريقة ما.

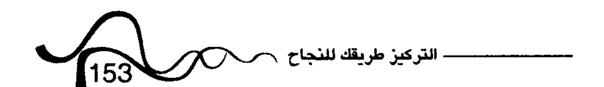
١١٩ ـ قانون الإيجاب:

ـ إن ٩٥٪ من تفكيرك وشعورك تتحدد بواسطة الأسلوب الذى تحدث به نفسك، فعقلك الباطن يقبل حوارك الداخلى باعتباره أوامر.

ـ تحدث إلى نفسك بشكل إيجابى وبناء طول الوقت حتى ولو لم تشعر برغبة فى ذلك.

١٢٠ ـ قانون التفاؤل:

ـ يتحدد أسلوب تفكيرك وشعورك وسلوكك بالكيفية التى تفسر بها خبراتك لنفسك.



ـ وعندما تعود نفسك على البحث عن الخير فى كل موقف، فإنك تكتسب بذلك اتجاها ذهنيا إيجابيا وتتحول فى نهاية المطاف إلى شخص تتعذر هزيمته.

عشر قواعد للنجاح

ان الناجحون فى هذه الحياة يملكون خطة واضحة للنجاح ويعلمون القواعد التى يجب ان يتبعوها لذلك فسواء كنت تبحث عن اصلاح علاقتك أو عن وظيفة جديدة أو حتى تخفيف وزنك أو راحتك النفسية عليك ان تتبع قواعد معينة لذلك قام د فيل بصياغتها لكم

اولا: الرؤية

ان الابطال يحققون انتصاراتهم لانهم يعلمون تحديدا ماالذى يريدونه لديهم رؤية واضحة يلاحقونها دوما وهى التى تحفزهم وتحمسهم للمضى قدما فهم يرونها ويشعرون بها وهى تجول فى بالهم دوما فالنجاح لايمكن الوصول إليه مالم تشعر مالذى يعنى أو تتخيل نفسك عنده

ثانيا: الاستراتيجية

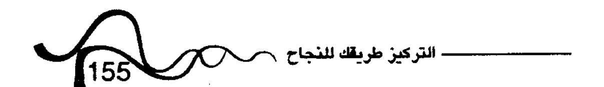
ان اولئك الذين يحـقـقـون الانصـارات الدائمـة هم اولئك الذى يتبعون استراتيجية بناءة فهم يعلمون مالذى يجب فـعله ومـتى يجب فـعله وهم يكتـبون كل خطواتهم القـادمة لكى يسيـروا على المسـار دوما دون ان يغفلوا اى خطوة منهـا ويحـاولوا كل الجـهـد لكى لايحـيـدوا عن استراتيجيتهم تلك حتى وصولهم الى خط النهاية

ثالثا: الرغبة

هل تشـعـر انك سـعـيـد فى الاسـتـيـقـاظ صبـاحـا لملاحقـة هدفك! ان الاشـخـاص الذى يرغبون بـالنجاح تشـحنهم تلك الرغبـة كل يوم لكى يـقـومـوا نشـطين ويقدموا كل مايمكن تقديمه للوصول الى نقطة اقرب للهـدف عليك ان تشـعـر وتعـيش هدفك كل يوم وان تستمتع برحلتك اليه كل يوم.

رابعا: الواقع

ان الاوهـام والخـرافـات والمعجـزات لامكان لهـا مع الناجحين انـهم الذين ينقدون انفسهم ويصـحـحـوهـا لا



يعيشون خيالات ابتدعوها وهم ينظرون الى الاعلى دائما ولكن بواقعية بحيث تكون كل احلامهم قريبة من التحقيق وممكنة التحقيق.

خامسا: المرونة

ان الحياة ليست نجاح فقط حتى لأفضل الخطط الموضوعة فى العالم فقد تحدث بعض العواقب ويجب تغير بعض المعطيات لذا عليك ان تكون منفتحا على العواقب التى قد تواجهك وان تكون مرنا فى التعامل معها وان اخطات اعترف بخطئك وأبدا من جديد فالحياة مليئة بالفرص الاخرى.

سادساً: درعك الواقى

احط نفسك بأشخاص يريدون لك النجاح والتفوق لانهم سوف يدفعوك الى هدفك كلما احتجت ذلك قوى علاقاتك مع اولئك الذى سبقوا وقاموا بالمغامرات واولئك الذى يملكون الخبرة والحكمة والقدرة وان النجاح والعلاقات امر يعتمد

على الاخذ والرد فلا تبخل بخبراتك لكى تلقى خبراتهم.

سابعاً: المغامرة

ان الناجحون هم اولئك الذين يخرجون احيانا من دائرة الامان الى دوائر جديدة والتى تحمل بعضا من المغامرة فكن مستعدا للدخول فى أماكن جديدة عندما يتطلب الامر ذلك واترك دائرة الامان لكى تعود اليها لاحقا واعلم ان الخطوات الجريئة هى التى تصنع النجاحات الجديدة.

ثامناً: انت اولا

انت هو الدافع الاهم فى طريقك الى الهدف الذى تصبو اليه لذا اهتم بنفسك صحيا وجسديا وعاطفيا لكى لا تتعرقل بنفسك اثناء سيرك.

تاسعاً: التحرك

قم بذلك ولا تتردد! ان الناجح ليس هو من يجلس ويفكر بالطرق الناجحة انما هو ايضا من يقوم وينفذ

تلك الخطط ويحيلها الى واقع فهم ياخذون خطوات مدروسة وجدية وبناءة تجاه هدفهم كل يوم وكل يوم يغدوا هدفهم اقرب لهم.

عاشراً: الاولويات

حاول دوما ان تنسق أولوياتك وان تعطى اهدافك نظاما ما لكى تركز على ٢ أو ٣ منها فى وقت واحد وان تحاول ان تحصد كل الأهداف فى وقت واحد لان هذا سيؤدى الى ضياعها باكملها.

■ ■ ■



■ مقدمة 5

■ قـــــوة الملاحظة.. وكيفية تنميتها.. 9

■ مهــارات عقد الصفقات 49

■ قواعـــد شـــفرة النجــاح 109

